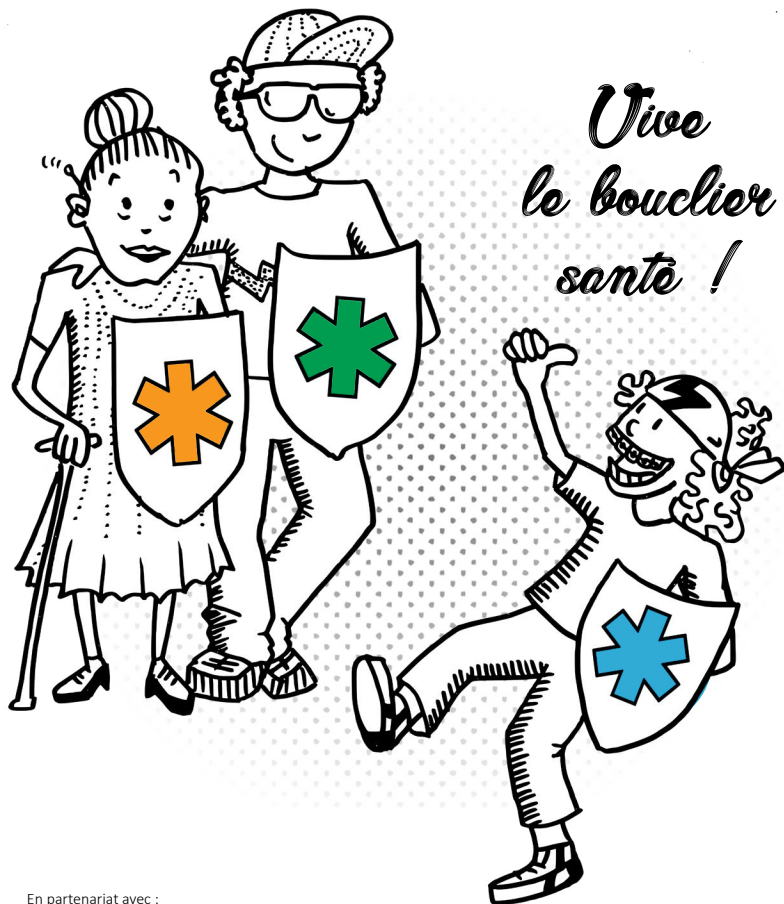


# RÉFLEXES SANTÉ

BIEN S'INFORMER POUR MIEUX SE PROTÉGER



En partenariat avec :

  
**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
BRETAGNE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités

  
**mce**  
la maison  
DE LA CONSOMMATION  
ET DE L'ENVIRONNEMENT

# ÉDITO

## SOMMAIRE

100% SANTÉ P. 3

À TOUS PRIX P. 6

PRATIQUES ? P.13

A LA LOUPE P.14

VIGILANCE 2.0 P.17

Plus que toutes autres, les questions de santé sont au cœur de nos préoccupations. Socrate déjà la considérait "pour l'homme comme (le) bien (le) plus précieux" et ces dernières années, marquées par la pandémie du COVID, n'ont fait que confirmer l'importance de ces sujets. En 2021, l'enquête<sup>1</sup> "Cadre de vie et sécurité" présentait la santé comme la première préoccupation des Français de plus de 14 ans. La maîtrise des dépenses de santé est également un enjeu important pour un grand nombre de ménages, qu'il s'agisse de dépenses liées aux soins ou à la prévention.

En tant que patient, chacun est amené à (télé)consulter, acheter en pharmacie, renouveler un dispositif d'optique-lunetterie, s'acquitter de frais liés à l'hospitalisation... Une meilleure connaissance des réglementations qui entourent ces actes du quotidien permet d'opérer un choix plus éclairé.

En tant que consommateur, les choix peuvent être influencés par des mentions, images ou symboles valorisant les produits sur le plan nutritionnel ou de la santé. Cela peut être le cas pour les cosmétiques, les compléments alimentaires, les biocides (gel hydro-alcoolique, produits ménagers désinfectants...) et les équipements de protection individuelle. Être mieux informé contribue à mieux consommer.

C'est l'objet de cette nouvelle brochure "Réflexes Santé", destinée à un large public, qui aborde de manière pratique et didactique les dispositifs protecteurs dont peuvent bénéficier les consommateurs et patients dans le domaine de la santé. Pour aller plus loin, une version dématérialisée est accessible sur les sites Internet [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org) et [bretagne.dreets.gouv.fr](http://bretagne.dreets.gouv.fr)

Comme les précédents "Réflexes"<sup>2</sup>, cette publication est le fruit de la collaboration entre la DREETS Bretagne et la MCE-CTRC Bretagne. Elle illustre la volonté commune de communiquer sur des thématiques centrales de consommation.

**Véronique DESCACQ**  
Directrice régionale  
DREETS Bretagne

**Régine MARTIN**  
Directrice  
Maison de la consommation et de  
l'environnement - CTRC Bretagne

Tout au long du guide, ce picto vous renvoie vers des informations complémentaires en ligne.



<sup>1</sup> Enquête réalisée par le service statistique du Ministère de l'Intérieur

<sup>2</sup> La collection "Réflexes" : Réflexes Conso, Réflexes Alimentaires, Réflexes Séniors et Réflexes Juniors, est disponible à la Mce et en téléchargement sur <https://www.mce-info.org/publications/> et <https://bretagne.dreets.gouv.fr/>

# 100% SANTÉ 100% PROTÉGÉ

PANIER 100% SANTÉ EN OPTIQUE, DENTAIRE ET AUDIOPROTHÈSE,  
COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (CSS)... AUTANT DE DISPOSITIFS  
PERMETTANT DE FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS.

## LE 100 % SANTÉ | DE QUOI S'AGIT-IL ?



C'est un ensemble de prestations de soins répondant aux besoins de santé nécessaires en **optique, audioprothèse et dentaire**. L'objectif du 100% santé garanti aux patients bénéficiant d'un contrat responsable d'une complémentaire santé ou de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), une couverture sans Reste A Charge (RAC) à payer en optique ou audioprothèse ou avec un RAC modéré pour le dentaire.

### BON À SAVOIR

Une offre *Reste A Charge 0* doit obligatoirement vous être proposée en optique et en audioprothèse. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à la demander à votre opticien ou à votre audioprothésiste.

## COMMENT ÇA MARCHÉ ? | LE DEVIS EST OBLIGATOIRE



Les professionnels (opticiens, audioprothésistes et dentistes) sont tenus de vous remettre un devis respectant un formalisme strict, dans le but de vous permettre d'opérer un choix éclairé, avec un ensemble d'informations obligatoires sur les équipements et/ou traitements proposés.

Le devis est écrit et doit vous être remis par le professionnel. Au stade de l'information, le devis peut être dématérialisé mais une fois votre choix opéré, vous devrez le signer et y apposer la mention "bon pour accord".

**Votre signature et cette mention matérialisent toutes deux l'acceptation du devis par le patient.**



SOYEZ  
VIGILANTS

Pour l'optique et l'audioprothèse : le devis est **réglementé**.  
En dentaire : le devis est **conventionnel**, car négocié entre la profession et l'Assurance Maladie.

## OPTIQUE | UNE OFFRE LARGE



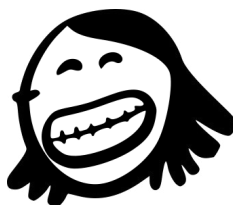
- **Monture** respectant les normes européennes, avec un prix inférieur ou égal à 30 €. Chaque opticien aura au minimum 27 modèles différents de montures "100% santé" (17 adultes et 10 enfants), proposés en 2 coloris.
- **Verres** traitant l'ensemble des troubles visuels.
- **Options** : verres amincis, antireflets et anti-rayures.

## AUDIOPROTHÉSIE | POUR TOUS TYPES D'AIDES AUDITIVES



- **Type** : contour d'oreille classique ou à écouteur déporté, intra-auriculaire.
- **Au moins 12 canaux** de réglage pour assurer une adéquation de la correction au trouble auditif ; système permettant l'amplification des sons extérieurs restituée à hauteur d'au moins 30 décibels (dB).
- **Au moins 3 des options suivantes** : système anti-acouphène, connectivité sans fil, réducteur de bruit du vent, synchronisation binaurale, directivité microphonique adaptative, bande passante élargie  $\geq 6\ 000$  Hz, fonction apprentissage de sonie, système anti-réverbération.

## DENTAIRE | UN CHOIX DE COURONNES, BRIDGES ET DENTIERES



- **Couronnes** :
  - Couronnes céramo-métalliques et couronnes céramiques monobloc (zircone et hors zircone) pour les dents visibles (incisives, canines, premières et deuxièmes prémolaires).
  - Couronnes métalliques pour toutes les dents.
- **Bridges** :
  - Bridges céramo-métalliques pour le remplacement d'une incisive.
  - Bridges entièrement métalliques pour toutes les dents.
- **Dentiers** en résine (prothèses amovibles) pour tout ou partie des dents.
- **Réparations** ou changements d'éléments des dentiers.

## AI-JE TOUJOURS LE CHOIX DE L'ÉQUIPEMENT ?

OUI !

**En optique et audioprothésiste :** une offre sans Reste A Charge doit systématiquement être proposée. Un devis est obligatoirement établi (par l'opticien ou l'audioprothésiste) et doit comporter les 2 propositions :

- Panier A : équipement sans Reste A Charge,
- Panier B : équipement libre.

**En dentaire :** peuvent vous être proposés un panier libre, un panier sans Reste A Charge ou un panier dit "modéré". Le dentiste n'est toutefois tenu qu'à une obligation d'information et il n'est pas obligé de réaliser lui-même les soins !

Dans chacun des secteurs concernés par le 100% Santé, les assurés conservent toujours la possibilité de choisir des équipements différents, à tarif libre et remboursés par leur complémentaire santé dans des conditions définies par leur contrat.

### BON À SAVOIR

Vous avez aussi la possibilité de vous équiper avec un "panachage" entre l'offre A et l'offre B. Par exemple pour des lunettes : monture de l'offre A (100% pris en charge) et verres de l'offre B (avec un possible reste à charge).

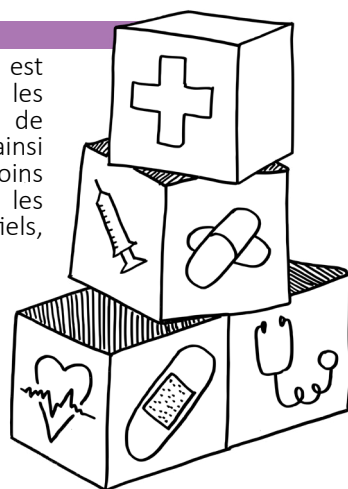
## LA CSS (COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE)

La CSS permet d'avoir accès à une complémentaire santé avec ou sans contribution financière, selon la situation et les ressources du bénéficiaire.

Avec la CSS, le patient ne paie pas le médecin, le dentiste, l'infirmier, le kinésithérapeute, l'hôpital et les médicaments. Elle inclut aussi, entre autres, des forfaits de prise en charge pour les prothèses dentaires, les lunettes, les aides auditives...

### BON À SAVOIR

L'attribution de la CSS est automatique pour les bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) ainsi que leur(s) enfant(s) de moins de 25 ans à charge. Pour les autres bénéficiaires potentiels, ils doivent effectuer une demande auprès de leur CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie).



# SE SOIGNER À TOUS PRIX ?

PRIX DES MÉDICAMENTS, HONORAIRES DES PHARMACIENS, FACTURATION DE FRAIS EN HOSPITALISATION, TÉLÉCONSULTATION ... QUELQUES POINTS DE REPÈRES POUR MIEUX COMPRENDRE CES DIFFÉRENTES TARIFICATIONS DE SANTÉ.

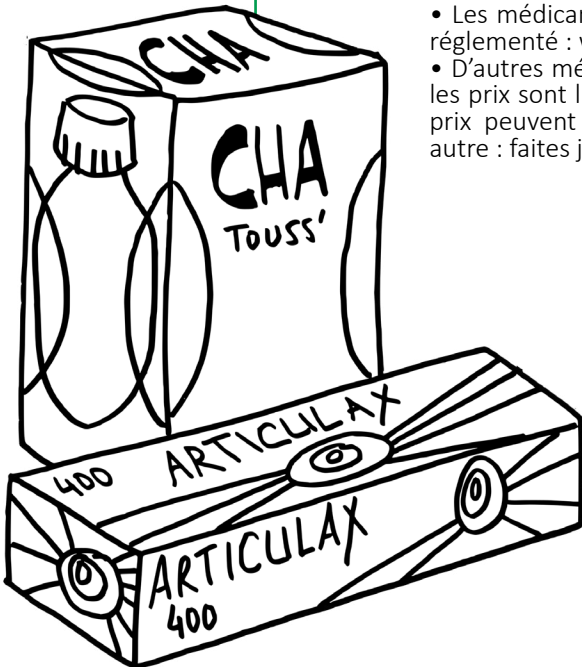
## EN PHARMACIE

Dans une pharmacie, quelques principes de base :

- Tous les **produits exposés à la vente** doivent comporter un prix lisible et visible.
- Pour les **médicaments non exposés directement à la vente**, il faut une information sur les prix via un catalogue ou un étiquetage sur les boîtes.

## DEUX CATÉGORIES DE PRIX

- Les médicaments **remboursables** dont le prix est réglementé : [www.medicaments.gouv.fr](http://www.medicaments.gouv.fr).
- D'autres médicaments, **non remboursables**, dont les prix sont librement fixés par le pharmacien. Ces prix peuvent donc varier d'une pharmacie à une autre : faites jouer la concurrence!



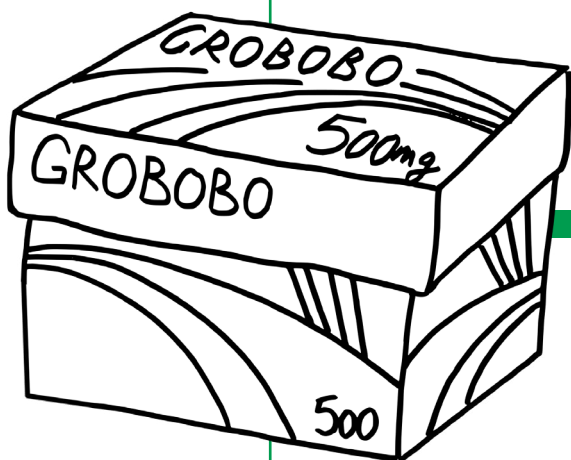
## LES HONORAIRES

Le pharmacien perçoit des honoraires, dits de dispensation, rémunérant la délivrance des médicaments et le traitement des ordonnances. Ces honoraires doivent être affichés à la vue du public.

**Attention** : en cas de délivrance de médicaments remboursables non prescrits, le pharmacien est autorisé à facturer ces honoraires, mais ils ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.



<i>Honoraires des pharmaciens d'officine</i>	
A la boîte	1,02 €
A la boîte pour traitement sur plusieurs mois	2,76 €
Pour ordonnance complexe (5 médicaments remboursables différents)	0,31 €
Pour l'exécution d'une ordonnance	0,51 €
Médicaments spécifiques	3,57 €
Lié à l'âge (moins de 3 ans et plus de 70 ans)	1,58 €



### BON À SAVOIR

Le remboursement de ces honoraires (intégrés aux prix TTC des médicaments) est pris en charge, si la délivrance se fait avec une prescription médicale de médicaments remboursables.

## LES GARDES ET ASTREINTES

Le pharmacien peut vous facturer des honoraires spécifiques lors des gardes et astreintes réalisées en dehors des horaires et jours habituels d'ouverture de l'officine. Par exemple, les honoraires sont fixés pour une ouverture la nuit de 20h à 8h, pour les dimanches et jours fériés de 8h à 20h.

Ces honoraires spécifiques de gardes et d'astreintes doivent être très clairement affichés au sein des pharmacies.



## LES DIFFÉRENTES INFORMATIONS AFFICHÉES DANS LA PHARMACIE

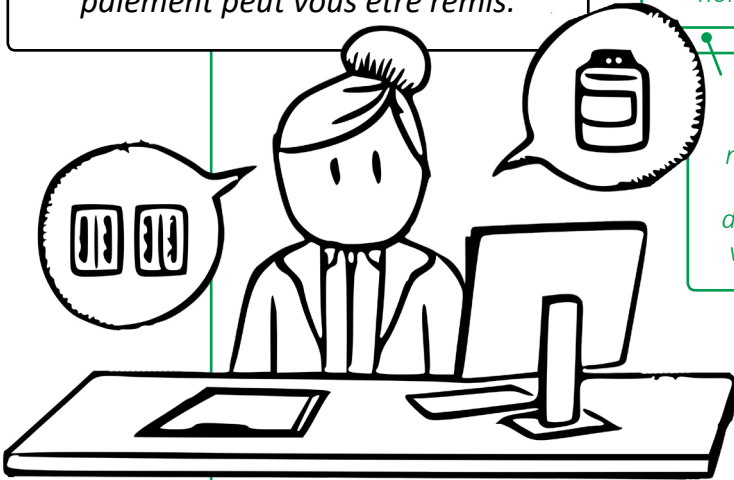
Une mention obligatoire doit être affichée :

*Le prix des médicaments non remboursables est libre. Le prix des médicaments remboursables est réglementé. Au prix des médicaments, peut s'ajouter, dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance. A votre demande, un justificatif de paiement peut vous être remis.*

... et deux mentions facultatives :

*Un catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public détaille le tarif des honoraires.*

*Un catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public est mis à votre disposition.*



## LA REMISE DE NOTE AU CONSOMMATEUR

Une note, reprenant ce qui a été facturé par le pharmacien, est obligatoirement remise au consommateur en cas de demande expresse ou pour les préparations réalisées par le pharmacien pour un client en particulier.

Cette note peut être le "ticket vitale", bien souvent imprimé au verso de votre ordonnance, dans la mesure où les prix et les honoraires y figurent.



# À L'HÔPITAL ET EN CLINIQUE

## UN PRINCIPE DE BASE

Les établissements de santé ne peuvent facturer aux patients que les prestations de soins rendues et certaines prestations faisant l'objet d'une demande expresse du patient ou de ses ayants droit.



## LA FACTURATION DES FRAIS

Lors d'une hospitalisation, certaines prestations pour "exigences particulières" peuvent être demandées par le patient ou ses ayants droit.

## LES PRESTATIONS POUR "EXIGENCES PARTICULIÈRES"

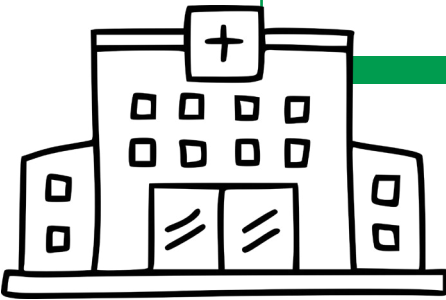
Celles-ci **ne sont pas prises en charge par le régime obligatoire de l'Assurance Maladie**, mais peuvent néanmoins faire l'objet d'une prise en charge par la complémentaire santé. Elles doivent, pour être légalement facturées, faire l'objet d'une information préalable du patient, de manière visible et lisible. C'est le patient, ou son ayant droit, qui fait expressément le choix de ces prestations.

La liste des prestations pour exigences particulières est strictement limitée et fixée par le code de la sécurité sociale. :

- installation dans une chambre particulière, si elle ne résulte pas d'une nécessité médicale spécifique ;
- hébergement et les repas d'un proche ;
- mise à disposition de la télévision, du wifi ou d'un téléphone fixe ;
- interventions de chirurgie esthétique ;
- prestations dites "exceptionnelles" ayant fait l'objet d'une demande écrite : confort, hôtellerie, restauration, bien-être...
- maintien du corps du patient dans la chambre mortuaire de l'établissement au-delà de 3 jours à la demande de la famille.

## BON À SAVOIR

En dehors de cette liste, aucune autre prestation ne pourra légalement vous être facturée. Ainsi, par exemple, la facturation d'un forfait d'assistance aux démarches administratives (mise à jour de la carte vitale, mise en relation avec la complémentaire santé...) est illégale ; de même que les numéros surtaxés mis en place pour contacter un établissement hospitalier.



## CHEZ MON PROFESSIONNEL DE SANTÉ

### L'INFORMATION DES PATIENTS

Lors de consultations (prévention, diagnostic, soin), tout patient a le droit d'être informé sur le montant des actes et des prestations ; et le cas échéant sur les conditions de leur prise en charge et de dispense d'avance des frais.

Cette obligation s'impose aux professionnels de santé et aux établissements de santé (hôpitaux, cliniques, etc.).

### L'AFFICHAGE

Les professionnels de santé doivent porter à la connaissance de leurs patients certaines informations de façon visible et lisible, sur un même support, dans le lieu d'attente du patient et dans le lieu d'encaissement des frais (voir exemple ci-contre).

Doivent également être portées à la connaissance des patients les informations suivantes :

- conventionnement ou secteur d'appartenance sur les plaques professionnelles et sur les plateformes en ligne ;
- pratique ou non de dépassements d'honoraires ;
- référence à l'annuaire santé du site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ;
- affichage de mentions relatives aux honoraires pratiqués ou aux modalités de détermination des honoraires ;
- obligation de délivrance d'un devis au patient selon le montant de la prestation de soins ou si l'acte induit la fourniture d'un dispositif médical sur mesure.

*Seuls des frais correspondant à une prestation de soins rendue peuvent vous être facturés. Le paiement d'une prestation qui ne correspond pas directement à une prestation de soins ne peut vous être imposé.*

### LE CONVENTIONNEMENT

Les représentants de certains professionnels de santé concluent une convention avec l'Assurance Maladie qui fixe les tarifs des actes. Les professionnels conventionnés s'engagent donc à respecter ces tarifs ; ceux non conventionnés disposent d'une liberté tarifaire plus grande.

#### Médecins conventionnés :

- **Secteur 1** : tarifs fixés dans la convention conclue entre les représentants de la profession concernée et l'Assurance Maladie. Le professionnel ne pratique pas de dépassements d'honoraires, sauf de manière exceptionnelle (exemple, en dehors des horaires du cabinet ou au domicile du patient).

- **Secteur 2 ou "conventionné à honoraires libres"** : tarifs libres et possibilité de dépassements d'honoraires.

#### Médecins non conventionnés :

- **Secteur 3** : tarifs libres avec dépassements d'honoraires.



## LE DEVIS OBLIGATOIRE DANS 2 CAS

Par voie d'affichage, les professionnels de santé doivent informer les patients de la délivrance d'un devis.

1/ Pour toute facturation de dépassements d'honoraires des actes et prestations **atteignant 70 €**, un devis doit être obligatoirement communiqué au patient.

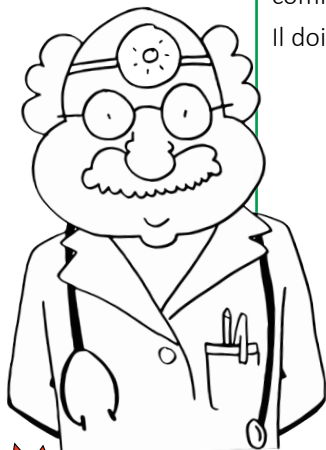
Ce devis comprend les informations suivantes :

- description des actes et prestations,
- montant des honoraires,
- montant pris en charge par l'Assurance Maladie.

2/ Le devis est également obligatoire dès lors que l'acte de soins implique la **fourniture d'un dispositif médical sur mesure**, comme par exemple la pose d'une prothèse dentaire.

Il doit alors comporter les informations suivantes :

- description des matériaux utilisés,
- montant des honoraires correspondant au traitement ,
- montant remboursé par l'Assurance Maladie,
- panier de soins auquel appartient chaque acte.



### A NOTER

- **Les informations complémentaires obligatoires** : le professionnel de santé, dont l'acte de soins comporte la fourniture d'un dispositif médical sur mesure, doit fournir au patient des documents relatifs à la traçabilité et à la conformité du dispositif médical-certificat CE- (comme par exemple pour une prothèse dentaire).

- **La remise de note** : après la consultation, une note ou facture reprenant l'ensemble des éléments présentés dans le devis et les prestations effectivement réalisées doit être remise au patient.

## LA TÉLÉ-CONSULTATION

### DE QUOI PARLE-T-ON ?

La téléconsultation est une consultation médicale, réalisée à distance, par un médecin (généraliste ou spécialiste). La téléconsultation constitue une voie nouvelle pour faciliter l'accès des citoyens aux soins sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones où les professionnels de santé sont peu nombreux.

### COMMENT AVOIR ACCÈS À UNE TÉLÉCONSULTATION ?

Certaines conditions doivent toutefois être respectées pour que la téléconsultation soit prise en charge par l'Assurance Maladie :

- Elle doit respecter le parcours de soin et vous devez avoir été orienté vers un médecin spécialiste par votre médecin traitant.
- Elle doit être réalisée avec une certaine proximité de votre domicile. Cette exigence peut être assouplie si vous résidez dans une zone géographique où l'offre de soins est faible.
- Elle doit demeurer ponctuelle et ne peut être systématique.



La prise en charge d'une téléconsultation est identique à la prise en charge d'une consultation en présentiel.

### COMMENT SE DÉROULE UNE TÉLÉCONSULTATION ?

Une téléconsultation se déroule comme une consultation classique après une prise de rendez-vous, le plus souvent organisée par votre médecin traitant.

Une fois le rendez-vous pris, le médecin téléconsultant vous adresse un lien Internet, vous donnant les précisions nécessaires à la connexion : heure prévue du rendez-vous, lien du site Internet ou de l'application à activer.

À la fin de la téléconsultation, le médecin peut établir une prescription (ordonnance de médicaments ou d'examen complémentaire) qui vous sera transmise en ligne de manière sécurisée.

# VOUS AVEZ DIT "PRATIQUES" ?

PRATIQUES DE SOINS NON-CONVENTIONNELLES...

DES CLEFS DE COMPRÉHENSION POUR MIEUX S'Y RETROUVER.

## LES PRATIQUES DE SOINS NON CONVENTION- NELLES (PSNC)

### UNE DIVERSITÉ DE PRATIQUES

Ostéopathie, chiropraxie, hypnose, mésothérapie, auriculothérapie... tous ces termes désignent des Pratiques de Soins dites Non Conventionnelles (PSNC). Parfois appelées médecines "alternatives", "complémentaires", "douces" ou "naturelles", ces pratiques sont diverses tant par les techniques employées que par les fondements théoriques invoqués.

Leur point commun est qu'elles ne sont pas reconnues, au plan scientifique, par la médecine conventionnelle, ni enseignées au cours de la formation initiale des professionnels de santé.

### L'AFFICHAGE DES PRIX

Un affichage des prix TTC des prestations proposées doit être réalisé de manière visible et lisible pour le consommateur.

Cet affichage peut être réalisé au sein de l'établissement dans lequel exerce ce professionnel (salle d'attente par exemple) ou sur son site Internet.

Si des forfaits de plusieurs séances vous sont proposés, le tarif doit être affiché également.

### ATTENTION

Ces pratiques peuvent compléter un parcours de soins coordonné par des professionnels de santé et en aucun cas le remplacer.



SOYEZ  
VIGILANTS

Ces pratiques de soins non conventionnelles sont dans la grande majorité des cas proposées par des prestataires qui ne sont pas des « professionnels de santé » au sens du Code de la santé publique. Demandez le diplôme du prestataire auquel vous faites appel !

# DES PRODUITS À LA LOUPE

MENTIONS OBLIGATOIRES, INGRÉDIENTS, ALLÉGATIONS ...

TOUR D'HORIZON SUR LES PRODUITS DU QUOTIDIEN

POUR MIEUX CONSOMMER.

## LES PRODUITS COSMÉTIQUES

Afin de protéger le consommateur, l'étiquetage des produits cosmétiques répond à des exigences réglementaires.

### LES MENTIONS OBLIGATOIRES

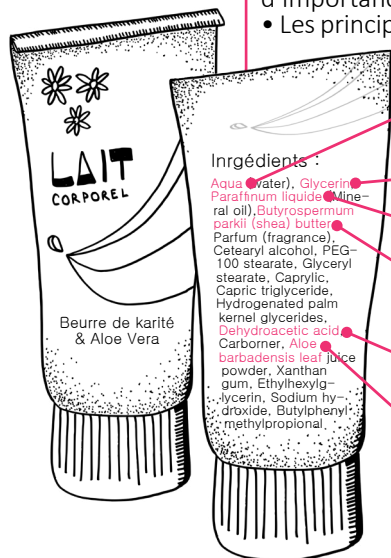
La réglementation relative aux produits cosmétiques définit les informations devant figurer sur leur étiquetage. Par exemple, un shampoing devra indiquer les mentions suivantes :



## LA LISTE DES INGRÉDIENTS

Quelques conseils pour comprendre la liste des ingrédients :

- Tous les ingrédients sont listés après la mention "Ingrédients".
- Ils sont dénommés de la même façon selon la nomenclature internationale (dite INCI) : en latin (pour les produits issus de plantes) ou en anglais (pour les substances chimiques).
- La liste des ingrédients est établie dans l'ordre décroissant d'importance.
- Les principaux allergènes odoriférants doivent être mentionnés.



### Ingrédients :

Aqua (water), Glycerin, Paraffinum liquidum (Mineral oil), Butyrospermum parkii (shea) butter, Parfum (fragrance), Cetearyl alcohol, PEG-100 stearate, Caprylic, Capric triglyceride, Hydrogenated palm kernel glycerides, Dehydroacetic acid, Carbomer, Aloe barbadensis leaf juice powder, Xanthan gum, Ethylhexylglycerin, Sodium hydroxide, Butylphenylmethylpropional.

L'**eau** : d'origine naturelle, elle est présente en proportion majoritaire dans les produits lavants liquides, et donc presque toujours en tête de liste dans ces produits.

La **glycérine** peut être d'origine végétale, synthétique ou animale, avec de nombreuses fonctions : hydratante, humectante...

La **paraffine** fait partie des huiles minérales ou de synthèse pouvant être utilisées dans les produits cosmétiques.

Le **beurre de Karité** est en 4<sup>ème</sup> position. D'après les règles habituelles de formulation, il se trouve ici probablement à moins de 5%.

L'**acide dehydroacétique** est un exemple de conservateur : cette substance est limitée à 0.6% par la réglementation. Par déduction, les ingrédients suivant sont à moins de 1%.

L'**aloe vera** annoncé sur l'étiquetage. Compte tenu de sa place dans la liste, c'est ici une poudre d'aloë concentrée et deshydratée à laquelle de l'eau est ajoutée pour reconstituer le jus.

Les autres composés servent principalement à former la texture du produit et son effet apaisant sur la peau, ainsi qu'à assurer sa stabilité.

## LES ALLÉGATIONS "0%" ET "SANS..."

Bien que fréquentes, certaines allégations ne reposent sur aucune définition rigoureuse ou sont trop générales : "Sans perturbateurs endocriniens", "Sans parabènes", "Sans allergènes", "Sans nanos".

### Quelles allégations sont permises ?

De manière générale, sont permises les allégations qui apportent une information utile, difficilement détectable dans la liste des ingrédients. Exemples : "sans sulfates", "sans alcool", "sans OGM"...

## BON À SAVOIR

Vérifier attentivement la liste des ingrédients est le moyen le plus sûr de vous assurer que le produit correspond à vos attentes. C'est particulièrement important si vous souffrez d'allergies, les principaux allergènes devant obligatoirement être étiquetés.



## LES BIOCIDES



Nous nous servons quotidiennement de biocides sans savoir qu'il s'agit de substances toxiques avec des conséquences sur notre santé et notre environnement.

### BIOCIDES : KESAKO ?

Les biocides sont des produits chimiques destinés à lutter contre les organismes nuisibles : désinfectant, insecticide, répulsif, conservateur...

Ces produits contiennent des substances actives, c'est-à-dire des composés chimiques pouvant présenter des dangers : toxicité, sensibilisation, corrosion, brûlure... Les biocides doivent donc être utilisés en respectant les précautions d'emploi indiquées sur leurs étiquettes.

### CONSEILS D'UTILISATION

- Aérer la pièce pour faire sortir les polluants.
- Ranger les produits à l'abri des enfants. Respecter la date de péremption indiquée sur l'emballage.
- Se renseigner sur l'élimination des emballages et produits périmés (déchetterie...).

### ALLÉGATIONS : ATTENTION !

Certains produits biocides présentent sur leurs étiquettes des allégations pouvant tromper le consommateur : "contenant des actifs d'origine naturelle", "plus respectueux de l'environnement"... Ces mentions ne garantissent en aucune manière l'absence de risque pour l'environnement ou pour notre santé.

### BON A SAVOIR

La javel tue les bactéries mais ne lave pas et est source de nombreux accidents domestiques. Elle peut être diluée avec de l'eau mais il ne faut jamais la mélanger avec un autre produit.



### PROTÉGEZ VOTRE SANTÉ

Les biocides contiennent des substances dangereuses pour la santé et l'environnement. Le port d'Equipements de Protection Individuelle (EPI) permet de vous protéger lors de leur utilisation : gants, masques, lunettes de protection... Dans tous les cas, lavez-vous les mains avant et après utilisation.



# VIGILANCE 2.0

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE SANTÉ, PRATIQUES FRAUDULEUSES ...  
DES CONSEILS UTILES POUR ÉVITER DE SE FAIRE PIÉGER.

## LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE SANTÉ

### CONSOMMATEURS : SOYEZ VIGILANTS !

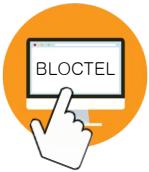
Dans le domaine des assurances, les produits les plus commercialisés par démarchage téléphonique sont les contrats santé (indemnités journalières en cas d'hospitalisation, accident et obsèques...) et de protection juridique. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, afin de mieux protéger les consommateurs contre les abus, une série de mesures renforce l'encadrement du démarchage téléphonique dans le secteur des assurances.

Ainsi, de nouvelles obligations s'imposent aux assureurs et intermédiaires d'assurance (courtiers, agents généraux d'assurances, mandataires d'assurances ou d'intermédiaires d'assurance) afin d'éviter les ventes réalisées en un seul appel téléphonique :

- Décliner en début d'appel, pour le distributeur, son identité, son lien avec l'assureur et le caractère commercial de l'appel.
- Obtenir au début de l'appel l'accord explicite du consommateur pour poursuivre l'échange, et y mettre fin en cas d'opposition.
- Recueillir l'accord du consommateur à l'enregistrement de la communication et fin de la communication téléphonique en cas d'opposition de la personne démarchée.
- Vérifier si le consommateur est déjà couvert par un contrat identique et s'il peut résilier son contrat en cours.
- Envoyer tous les documents afférents au contrat avant une éventuelle conclusion et vérifier leur bonne réception.
- Attendre 24 h après la réception des documents par le client avant de le rappeler pour une éventuelle signature du contrat.
- Recueillir une signature électronique ou manuscrite (un accord oral ne suffit pas).
- Envoyer tous les documents relatifs à la signature du contrat (dates de validité et modalités de résiliation).
- Conserver et sécuriser pendant 2 ans l'enregistrement de l'échange téléphonique ayant conduit à la transaction.

### BON À SAVOIR

Ces obligations ne s'appliquent pas lorsque le démarcheur est lié au consommateur par un contrat en cours ou lorsque le client a sollicité l'appel ou a consenti à être appelé.



## SANTÉ : DES PRATIQUES FRAUDULEUSES

Soyez vigilants face aux appels, courriels et SMS frauduleux usurpant le nom et le logo de l'Assurance Maladie.

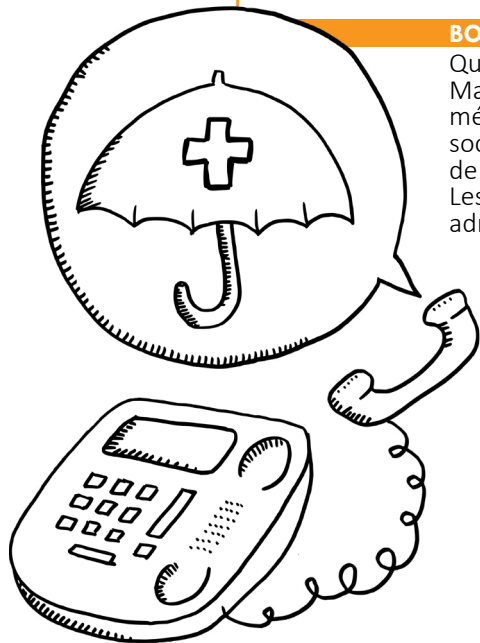
Les exemples de tentatives d'escroqueries se multiplient dans le but de récupérer des données personnelles ou de pirater les comptes bancaires :

- Nouvelle carte Vitale
- Remboursement en attente de validation
- Régularisation d'indemnités journalières
- Erreur constatée dans le dossier médical
- Création de l'espace santé...

### BON À SAVOIR

Quel que soit le mode de contact, l'Assurance Maladie ne demande jamais d'informations médicales, ni même le numéro de sécurité sociale, les coordonnées bancaires ou le mot de passe.

Les messages de l'Assurance Maladie sont adressés par le 3646.



### POUR ALLER PLUS LOIN

- **33700.fr** : plateforme de lutte contre les spams vocaux et SMS, signalement via capture d'écran ou formulaire
- **Info Escroqueries** : 0 805 805 817 (n° vert – appel gratuit depuis la France)
- **Signal Conso**, un service public pour les consommateurs : <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **Assistance aux victimes de cybermalveillance** : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>
- **Attention aux appels, courriels et SMS frauduleux** : [www.ameli.fr/assure/droits-demarches/principes/attention-appels-courriels-frauduleux](http://www.ameli.fr/assure/droits-demarches/principes/attention-appels-courriels-frauduleux)

# POUR ALLER PLUS LOIN

## EN CAS DE LITIGE DE CONSUMMATION

Les associations de défense des consommateurs de la Mce-CTRC Bretagne vous apportent conseils et aide juridique pour résoudre vos litiges avec les professionnels pendant leurs permanences d'accès au droit.

Elles sont présentes sur toute la Bretagne, et certaines en Loire-Atlantique et en Mayenne.

Elles vous représentent dans les instances de la santé, des services publics et de la consommation.

*Coordonnées des associations, horaires des permanences : [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)*

## EN CAS DE DOUTE SUR UNE PRATIQUE COMMERCIALE

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) est compétente pour sanctionner les manquements ou infractions au droit de la consommation et non pour les litiges résultant de la mauvaise exécution ou de l'inexécution d'un contrat.

- Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un professionnel, vous pouvez le faire simplement en quelques clics grâce au site **Signal Conso** : [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)

Il permet de signaler des pratiques visant spécifiquement le secteur de la Santé. La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

- Vous pouvez également contacter le 0809 540 550 (n° d'appel non surtaxé) ou écrire à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier cedex 9

# Ce guide a été réalisé par :



Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités



La Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de Bretagne pilote et coordonne au niveau régional la territorialisation des politiques publiques liées au développement économique, à l'emploi, au travail, à la cohésion sociale, à la concurrence et à la protection des consommateurs.

La DREETS est placée sous l'autorité du préfet de Région et de la Direction générale du travail s'agissant de l'inspection du travail.

## **Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)**

3 bis av de Belle Fontaine- TSA 71732  
35517 Cesson-Sévigné cedex  
02 99 12 22 22  
<https://bretagne.dreets.gouv.fr/>

La Maison de la consommation et de l'environnement - CTCR Bretagne est une maison qui rassemble des associations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement œuvrant ensemble sur des sujets touchant à la vie quotidienne : consommation, environnement, santé, logement et alimentation.

Elle accueille le public, l'informe, l'oriente vers les associations ou les ressources documentaires et l'aide dans ses recherches.

## **Maison de la consommation et de l'environnement - Centre technique régional de la consommation Bretagne**

48 bd Magenta, 35000 Rennes  
02 99 30 35 50 / [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

### *Horaires d'ouverture au public :*

*Du lundi au jeudi : de 9h à 12h30 / 13h30 à 17h30*

*Le vendredi : de 9h à 17h*

