



Résultats de l'enquête
sur la vente de pesticides
aux particuliers en Sarthe

p. 6 et 7



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°80 - Septembre 2019 - Prix 0,80 €

Sommaire

Les infos de l'association p. 2

Hommage à un militant p. 3

Les vaccins
obligatoires p. 4



NUTRI-SCORE
A B C D E
Pétition pour
le Nutriscore
p. 5

Sécheresse
en Sarthe p. 7



Entretien avec
le Président
de la Setram p. 8



Comparatifs
des tarifs des transports
en commun p. 9



Réparations auto
et pièces d'occasion
p. 12

Enquête prix du bio p. 13

Ils ont gagné p. 14 et 15



DOSSIER : questions/réponses sur l'économie
d'énergie et l'isolation à 1€ p. 10 et 11

L'ACTUALITÉ DE L'ASSOCIATION

Etes-vous concernés par le Radon ?

L'association UFC-Que Choisir de la Sarthe organise, en partenariat avec la Communauté de communes de Sablé-sur-Sarthe, une réunion publique d'information sur le risque sanitaire lié à la présence de radon dans certaines habitations.

Des dosimètres à radon pourront être remis gratuitement aux personnes volontaires répondant à certains critères d'habitation.



**Réunion publique à Sablé-sur-Sarthe
le mercredi 13 novembre, à 18 H**

Accueil à partir de 17H30

**Salle Théophile Plé, Rue Théophile Plé (à côté du port)
Sablé-sur-Sarthe ■**



La 41^{ème} édition du Salon du livre du Mans,

les 12 et 13 octobre 2019 aux Quinconces des Jacobins

Venez rencontrer nos bénévoles sur notre stand dans le barnum.

Nous y présenterons les dernières publications de l'UFC-Que Choisir. ■

Réunion d'information/débat (Re)devenez un « consomm'acteur » !

Crédits, surconsommation, acharnement téléphonique, assurances, étiquetage alimentaire ...
Au cours de cette soirée, apprenez quelques astuces pour reprendre la main sur votre consommation. ■

Mardi 8 octobre, à 20h30,
centre socio-culturel le Rabelais à Changé



Démarchage, sollicitations commerciales : déjouez pièges et arnaques

Participez aux prochains « Rendez-vous Conso » de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe à Sargé-lès-Le Mans

Renseignements et inscriptions auprès de la mairie de Sargé. ■

Retenez dès maintenant la date de notre prochaine assemblée générale : Vendredi 20 mars en fin d'après-midi à la salle Barbara, Allée de l'Aigle noir au Mans. ■



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans

Retrouvez nos intervenants dans la chronique hebdomadaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans 101.2, tous les **mercredis à 7h20 et 18h15**.

Le Consommateur 72

Directeur de la publication :

Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1119G79339 - ISSN : 1295-0629 - Dépôt légal septembre 2019 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2300 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir D.R. Impression : SARL I.C.I 20, avenue François-Chancel 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

CETA : le vote de vos députés

Vous l'avez entendu dans les médias : les députés ont voté pour la ratification à 266 voix/ 213 contre... et 74 abstentions. Si les abstentionnistes avaient voté contre, le projet de loi était rejeté...

Qu'ont voté nos députés sarthois ?

Pour : Damien Pichereau Groupe La République en Marche

Abstention : Pascale Fontenel-Personne Groupe La République en Marche

Contre : Jean-Carles Grellier Groupe Les Républicains ; Mariette Karamanli Groupe Socialistes et apparentés ; Sylvie Tolmont Groupe Socialistes et apparentés

En effet, pour l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, ces accords dits, « de nouvelle génération », ont une ambition bien plus large que les accords plus anciens parce qu'ils touchent à l'investissement, aux marchés publics et à la convergence réglementaire. Il ne s'agit plus seulement de circulation des marchandises, de barrières tarifaires et de droits de douane. Il s'agit d'accords qui peuvent remettre en question le fonctionnement même d'une société, d'un état.

Effectivement ces traités présentent de nombreux risques :

. les risques liés au mécanisme d'arbitrage : ce mécanisme prévoit qu'une entreprise privée peut attaquer l'État devant un tribunal d'exception si elle estime que ses intérêts sont lésés par des réglementations – notamment environnementales ou sanitaires – trop rigoureuses. Le risque est grand de voir les intérêts commerciaux prendre l'ascendant sur les réglementations nationales qui protègent les consommateurs.

. les risques liés à un cadre réglementaire bien moins contraignant que celui en vigueur : les nouveaux traités de libre-échange ne se contentent pas d'abaisser les droits de douanes, ils prévoient un dialogue permanent pour faire converger les normes, nommé « coopération réglementaire ». À la clé, un risque réel de voir bien des réglementations édictées dans l'intérêt des consommateurs et de l'environnement, vidées de leur substance.

. les risques pour la transition écologique, la biodiversité, la santé des écosystèmes fragilisés : la perspective de favoriser les échanges transatlantiques, aujourd'hui avec le Canada, demain avec le Mercosur semble contradictoire avec le mouvement vers une relocalisation de l'économie et la survie d'un mode d'élevage familial et herbager que les consommateurs, les défenseurs de l'environnement et un certain nombre d'agriculteurs appellent de leurs vœux.

Aux Sénateurs de se positionner....

La date n'est pas encore fixée mais le projet de loi de ratification devrait, selon certaines sources, être examiné au Sénat en octobre. Nous pourrions relancer une action de sensibilisation des Sénateurs à la rentrée de Septembre. ■

Retrouvez le détail des votes des députés :

[http://www2.assemblee-nationale.fr/scrutins/detail/\(legislature\)/15/\(num\)/2059](http://www2.assemblee-nationale.fr/scrutins/detail/(legislature)/15/(num)/2059)

Evelyne Gaubert, Présidente, UFC-Que Choisir de la Sarthe

Hommage à un militant



La fin de l'été a été marquée par une triste nouvelle, le décès de **Roland DELABRE**, le 21 août, à l'âge de 80 ans.

Roland Delabre, s'il ne fut pas membre fondateur de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, a été l'élément moteur de sa reconstruction en 1998. Roland en fut le Président jusqu'en 2002, mais resta administrateur et membre du bureau jusqu'en 2013.

Il est à l'origine de la structuration du fonctionnement de notre association qui fait son sérieux et son professionnalisme actuel.

Il fut également administrateur de l'Union Régionale. Il a été à l'origine de sa structuration, mais aussi de celle de toutes les Unions régionales de l'UFC-Que Choisir.

Administrateur national pendant 6 ans, il fut également membre du bureau national de 2007 à 2009.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe, mais aussi le mouvement national, lui doivent beaucoup.

Nous saluons en lui un grand militant, un homme de « valeurs » et de grand talent, au service des consommateurs. ■

*Evelyne Gaubert
Présidente,
Pierre Guillaume et Jean-Yves Hervez,
vice-Présidents*

Vaccination

Pourquoi de nouveaux vaccins obligatoires ?

Depuis le 1^{er} janvier 2018, huit vaccinations, auparavant recommandées, sont devenues obligatoires. Il s'agit des vaccinations contre la coqueluche, les infections invasives à *Haemophilus influenzae* de type b, l'hépatite B, les infections à pneumocoque, les infections invasives à méningocoque de sérotype C, la rougeole, les oreillons et la rubéole ; soit un total de 11 vaccinations obligatoires.

Ces 11 vaccinations sont pratiquées, sauf contre-indication médicale reconnue, dans les 18 premiers mois de l'enfant selon le présent calendrier (ci-dessous) et sont exigibles, pour l'entrée ou le maintien, en collectivité pour tout enfant né à partir du 1^{er} janvier 2018.

Lorsqu'une ou plusieurs vaccinations font défaut, le code de la santé publique prévoit que l'enfant est provisoirement admis. Les vaccinations obligatoires manquantes selon l'âge de l'enfant et conformément au calendrier des vaccinations doivent alors être réalisées dans un délai de trois mois et ensuite poursuivies.

Pourquoi la rougeole ?

La rougeole, infection virale très contagieuse, est en recrudescence en France alors que tout le monde croyait cette maladie éradiquée.

En 2018, 150 cas de rougeole confirmée avaient été signalés entre le 1^{er} janvier et le 14 mai 2018 contre 6 cas signalés sur l'ensemble de l'année 2017.

Les cas recensés concernent le départe-

Une recrudescence depuis avril en Pays de la Loire : 31 cas y ont été déclarés depuis janvier 2019

ment de la Mayenne et de la Sarthe selon la cellule de surveillance épidémiologique de santé publique : 55% avaient moins de 15 ans et 89% n'étaient pas, ou mal, vaccinés.

L'ARS, indiquait en 2018 que la couverture vaccinale dans la région était insuffisante pour empêcher la diffusion du virus dans la population.

Des complications dues au virus, voire des surinfections, peuvent survenir :

laryngite, otite, pneumonie et, plus grave, encéphalite pouvant entraîner la mort ou de possibles séquelles. Les hospitalisations pour complications sont plus fréquentes chez les nourrissons de moins d'1 an, les adolescents et les adultes.

La période de contagion commence 5 jours avant l'éruption cutanée (apparition des boutons) et dure jusqu'à 5 jours après le début de l'éruption. Une personne contaminée par la rougeole peut infecter entre 15 et 20 personnes.

Je vous rappelle le calendrier vaccinal qui prévoit chez les nourrissons et enfants, l'administration d'une 1^{ère} dose de vaccin rougeole-oreillons-rubéole à 12 mois et une 2^{ème} dose entre 16 et 18 mois. Depuis le 01/01/2018, la vaccination est obligatoire pour les enfants nés après le 01/01/2018.

Pourquoi la coqueluche ?

Il faut savoir que nous n'avons pas une immunité à vie pour la coqueluche. Il faut se faire revacciner quel que soit l'âge. ■

Pierre Besnard, responsable santé



Initiative citoyenne européenne Signez la pétition pro NUTRI-SCORE



L'UFC-Que Choisir, avec 6 autres associations de consommateurs européennes, a lancé, pour la première fois, une initiative citoyenne européenne, www.pronutriscore.org, en vue de presser la Commission européenne de rendre obligatoire les Nutri-Score sur les produits alimentaires au sein de l'Union.

Pour imposer le NUTRI-SCORE dans toute l'Europe, signez la pétition #PRONUTRISCORE sur <https://eci.ec.europa.eu/009/public/#/initiative>

Pour rendre valide votre signature, il vous sera demandé un numéro de carte d'identité ou de passeport. Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir, a publié sur quechoisir.org, une note pour informer sur cette contrainte :

« Beaucoup s'interrogent sur les données demandées et notamment le numéro de carte d'identité ou de passeport... C'est malheureusement la législation européenne qui l'exige. En effet, conformément au texte européen sur l'initiative citoyenne européenne, chaque État membre détermine les données impératives pour pouvoir valider la signature. Si la Belgique n'exige pas le numéro de pièce d'identité, la France, elle, l'impose.

Si je ne peux que comprendre la gêne occasionnée par cette quête de données, je tiens néanmoins à souligner que celles-ci sont collectées par un site officiel de la Commission européenne, sécurisé, et que les données sont hébergées par l'institution en Europe et ne font l'objet d'aucun échange ou transfert... La seule finalité de cette collecte par les autorités est de garantir l'identité du signataire "votant" comme pour une élection.

Alors, rassurez-vous et continuez de vous mobiliser pour que cette pétition aboutisse. Il faut un million de signatures pour que la Commission se positionne ! Ensemble, imposons le Nutriscore en Europe : #pronutriscore ! »

**Signez la pétition
en ligne sur
quechoisir.org**

Cette pétition peut aussi être signée en version papier au siège de notre association, 21 rue Besnier au Mans ou dans nos antennes de la Ferté-Bernard, La Flèche et Sablé-sur Sarthe. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

**Dire stop aux pesticides.
Que dire des 65 000
tonnes répandues
chaque année par les
agriculteurs ?**



Les particuliers et les collectivités locales ne peuvent plus utiliser ces produits. Mais ils ne représentaient que quelques pourcents des achats. Quid des jardiniers professionnels, de la SNCF, des sociétés d'autoroute, mais surtout des agriculteurs qui utilisent **plus de 90%** des quantités vendues ?

Le 3^e plan Ecophyto (« 2+ ») est semblable aux deux premiers, toujours basé sur la bonne volonté des pollueurs pour changer leurs pratiques. A l'heure où cet article est écrit, les ordonnances ou projets d'ordonnances pour ce nouveau plan Ecophyto sont pavés de bonnes intentions, par exemple pour l'autorisation plus aisée de produits alternatifs et la séparation du conseil et de la vente des produits phytosanitaires, promise par le Président de la République ; mais rien qui puisse vraiment améliorer la situation.

Malgré les avis très négatifs de plusieurs missions interministérielles et de l'ANSES* sur les arrêtés pris en 2017 sur l'épandage à proximité des cours d'eau et des populations, les nouveaux textes sont toujours à minima.

Les Assises de l'eau, auxquelles l'UFC a participé, ont proposé des actions intéressantes et réalistes. Mais le gouvernement en a retenues que très peu dans son texte de clôture du 1^{er} juillet. Il a en particulier oublié l'application du principe pollueur-payeur. ■

*Pierre Guillaume
Responsable Environnement*

* Agence Nationale de Sécurité Sanitaire, de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail



Energie moins chère ensemble, suite de la campagne 2019

A l'heure où nous mettons sous presse, les offres lauréates Gaz et Electricité n'étaient pas encore connues. Vous pouvez les retrouver maintenant sur nos sites internet. Si vous vous êtes inscrits à cette campagne 2019, vous recevrez, à partir du 7 novembre, votre offre personnalisée, que vous pourrez concrétiser, si elle vous convient.

Vente de pesticides aux particuliers

Les jardinerias plutôt bien notées par l'enquête de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Depuis le début de cette année, la vente aux particuliers, l'usage et le stockage de produits phytosanitaires de synthèse (pesticides) par ceux-ci sont interdits. Mais ce n'est pas une raison pour que le consommateur soit abandonné. Il doit toujours pouvoir résoudre les problèmes qu'il rencontre dans son jardin pour protéger ses fruits et légumes, ses fleurs et ses arbres.

Nous avons donc voulu vérifier qu'il n'y avait pas de produits interdits en vente en magasin, mais aussi quel conseil était donné au jardinier amateur qui avait encore chez lui des produits interdits. Puis, nous avons évalué la qualité du conseil des vendeurs pour aider le jardinier amateur à protéger les végétaux dans son jardin.

Enfin, certaines informations doivent être réglementairement apportées au consommateur par affichage en magasin :

- les zones à ne pas traiter par rapport aux points d'eau lors de l'application de produits phytosanitaires, même de bio-contrôle ou agréés par l'agriculture biologique ;
- l'habilitation, l'agrément, pour vendre des produits phytosanitaires quels qu'ils soient (ex. Certiphyto)

Comment s'est déroulée cette enquête ?

21 magasins de notre département ont été enquêtés anonymement du 8 mai au 8 juillet 2019 par nos bénévoles, en « client-mystère » : 9 jardinerias, 4 magasins de bricolage, 8 grandes et moyennes surfaces.

Pas de produits interdits mais l'affichage réglementaire parfois absent !

Le contrôle a été ciblé sur les herbicides à base de glyphosate et sur les produits molluscicides (anti-limaces, anti-escargots) à base de métaldéhyde. Plus des deux tiers des magasins enquêtés affichent, en rayon, les conseils pour épandre à proximité des points d'eau mais seulement un tiers des établissements présentent un document informant qu'ils sont habilités à vendre des produits phytosanitaires !

Des conseillers souvent disponibles mais qui posent peu de questions pour bien cerner le problème du consommateur



Chenille de la Pyralle du buis

Les conseillers-vendeurs sont présents en rayon ou rapidement joignables dans 19 établissements, mais pas au Bricorama de Sablé-sur-Sarthe et au Super U de Mareil-en-Champagne. Pour ces deux magasins, la qualité du conseil n'a donc pu être évaluée car aucun conseiller n'a pu être rencontré.

Un vendeur sur deux seulement pose des questions pour mieux appréhender le problème du consommateur et donc mieux le conseiller.

Le traitement mécanique cité en premier pour éliminer le chiendent

« Il y a du chiendent à l'endroit où ma fille veut planter des pommes de terre. Comment s'en débarrasser ? ».

Ce traitement (binage, sarclage à la main) est proposé par 44 % des conseillers. Des produits à base de molécules autorisées (de bio contrôle ou agréée pour l'agriculture biologique, en particulier l'acide pélargonique ou l'acide acétique), sont conseillés par le tiers des vendeurs. Le paillage organique (écorce de pin, tonte de gazon par exemple) est cité dans 17% des cas.

Le paillage minéral (ardoise, briques concassées) et un bâchage hermétique (toile végétale), non conseillés lors de cette enquête, sont aussi de bonnes solutions.

Un seul vendeur conseille le traitement thermique. Ce procédé est à éviter. Il a un impact climatique et il n'est efficace que sous certaines conditions difficiles à maîtriser.

Le bacille de Thuringe favori pour traiter la pyrale du buis

« Le buis de ma fille perd un peu de ses feuilles ; il donne l'impression de sécher. Comment faire pour éviter que cela empire ? ».

Le diagnostic est que ce buis est attaqué par une chenille, la pyrale du buis. 79 % des vendeurs l'identifient correctement. Le traitement par le bacille de Thuringe est cité par 59% des vendeurs. Un produit agréé à base de pyrèthre est proposé dans 18 % des cas. Ce sont de bonnes réponses.

En revanche, trois vendeurs ne diagnostiquent pas l'attaque de la pyrale du buis. Deux parmi eux avancent un manque d'eau et recommandent donc d'arroser ! De l'acide pélargonique est même conseillé dans un magasin, ce qui n'est pas la bonne solution. Aucun vendeur n'a conseillé une méthode basée sur les auxiliaires de jardin ; par exemple, installer un nichoir à chauve-souris.

A noter : le vendeur d'une grande surface ne se sent pas compétent et nous oriente vers un magasin spécialisé.

La fameuse bouillie bordelaise à utiliser à bon escient

« Peut-on utiliser de la bouillie bordelaise pour traiter le buis ? ».

Quatre vendeurs ont répondu par l'affirmative ! Mauvaise réponse ! Ce produit est efficace contre les champignons et moisissures mais n'est pas un insecticide et est inopérant contre la pyrale du buis.

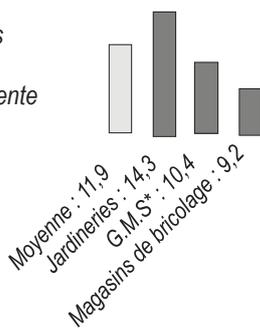
Que faire d'un reste de glyphosate ?

Deux magasins spécialisés (Botanic et Truffault) proposent de reprendre le stock. C'est le meilleur service pour le consommateur. 47% conseillent de l'apporter dans une déchèterie agréée. Un quart d'entre-eux rappellent l'interdiction de le stocker et de l'utiliser mais n'informent pas sur ce qu'il faut en faire. Un vendeur ne sait pas quoi répondre mais un autre conseille de continuer de le stocker « en attendant ». Un seul vendeur suggère de l'utiliser ! Mais, c'est un de trop.

Le service aux consommateurs nettement meilleur en jardinerie spécialisées

En quantifiant chacun des relevés de l'enquête, la note moyenne des 21 magasins n'est que passable : 11,9/20. Cependant, celle des jardinerie (14,3) est largement supérieure à la note moyenne de la GMS (10,4/20) et surtout à celle des magasins de bricolage (9,2/20). Mention bien à l'enseigne Point vert-maisons.fr (14,5/20). ■

Notes globales par types de points de vente



* Grandes et moyennes surfaces

Pierre Guillaume, responsable environnement

Sécheresse en Sarthe

À quand une vraie réforme de la politique agricole de l'eau ?



Irrigation de maïs sur terrain sablonneux, malgré l'interdiction préfectorale (situation dite de crise), sur le bassin Dué-Narais, le 03/08/2019, en pleine journée

Cet été, comme chaque année, et de manière de plus en plus criante à cause du changement climatique, l'eau est venue à manquer. Et c'est une gestion de crise à très court terme qui s'est installée. Des restrictions, en particulier pour l'agriculture, ont été imposées par des arrêtés préfectoraux. Ceux-ci ont régulièrement fait l'objet d'infractions (voir photo).

Le ministre de l'agriculture demande à tout vent la construction « sans retenue » de retenues d'eau pour l'irrigation, payées par des fonds publics. Il prétexte, de manière inexacte, que c'est une action demandée durant les assises de l'eau, clôturées le 1er juillet dernier. Il n'a pas compris, qu'au delà du changement climatique, force est de constater la responsabilité de l'agriculture intensive (48% des prélèvements nets; beaucoup plus en été; ne contribuant que pour 4% aux redevances !) dans le triste état qualitatif (déclassement par les pesticides et les nitrates) et quantitatif de la ressource aquatique. Il faudra évidemment des réserves multi-usages à certains endroits, en particulier pour l'eau potable. Mais la priorité doit être donnée

aux véritables économies d'eau en modifiant les pratiques agricoles, en changeant pour des cultures variées, plus adaptées aux territoires. Le maïs, cultivé principalement pour alimenter les vaches laitières, souvent sur des terres sableuses et avec très peu de rotation avec d'autres cultures, peut être remplacé par de l'herbe, mais aussi par la betterave, le sorgho, le millet...

L'UFC-Que Choisir affirme avec force que ce ne sont pas les agriculteurs qui sont coupables de cette situation, mais leurs représentants majoritaires et les politiques publiques qui les ont contraints à aller vers le productivisme et l'agriculture intensive. Une réorientation des aides agricoles, nationales et européennes, doit donc intervenir au plus vite pour des pratiques plus respectueuses de la ressource en eau, de la santé des populations, de la biodiversité, d'une manière générale, de l'environnement, et du porte-monnaie des consommateurs et des ménages ! ■

Pierre Guillaume, responsable environnement



Les « Experts » de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe en direct sur France Bleu Maine

Posez vos questions lors de nos interventions, en direct sur France Bleu Maine Le Mans 96.0 - La Flèche 101.7 - Sablé-sur-Sarthe 105.7 dans l'émission « les Experts », de 9 heures à 9 h 45. ■

Rencontre avec le Président de la SETRAM

Des questions, des réponses avec des projets pour des usagers relativement satisfaits



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a mené une enquête auprès des usagers, au mois d'avril 2019, suite à une nouvelle organisation mise en place en septembre 2018. En mai dernier, trois bénévoles de la commission transports ont rencontré Monsieur Soulard, Président de la SETRAM et 1^{er} Vice-Président Le Mans Métropole. Ils lui ont fait part des principales remarques qui se dégagent de l'enquête. Cet entretien a permis des mises au point et des informations sur les projets à venir:

- les améliorations apportées sur les fréquences des bus, notamment pour la ligne 12 ;
- les temps d'attente plus longs sur la ligne Tram n°2. A l'origine, il y avait la même fréquence sur les lignes 1 et 2. Un déséquilibre a été constaté (surcharge pour la ligne 1). La ligne 1 a été renforcée au détriment de la 2.
- les cadences sur le réseau actuel de tram ne peuvent être augmentées sans provoquer un engorgement au niveau du trafic automobile en centre - ville. Actuellement les feux d'arrêt sur les lignes Tram se déclenchent pour certains tous les 3 minutes et 30 secondes ;

Le trafic est suivi en temps réel. L'application des horaires-SETRAM permet d'en connaître le suivi.

Les temps d'attente sont plus longs le week-end (trams et bus). Il est difficile de

les réduire en raison d'une augmentation inévitable des coûts de fonctionnement.

Pour les communes du Mans Métropole les moins peuplées, essentiellement celles du Bocage Cénomane, les horaires sont à heures fixes en semaine, à la demande le dimanche (mais il faut téléphoner la veille)

Le « flexo soirée », peu connu des usagers : bus de nuit le samedi soir est un service destiné aux plus jeunes. 5 lignes partent du boulevard René Levasseur. Ce service termine à 0h30.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe regrette qu'il n'y ait pas un comité d'usagers. Monsieur Soulard rappelle que la SETRAM est une Société d'Economie Mixte avec 70% fonds publiques, 30% fonds privés (CCI, banques, mutuelles...). La SETRAM travaille beaucoup avec les comités de quartiers. Elle rencontre les élus des différentes communes une fois par an. Des enquêtes, le site internet, les lettres aux usagers permettent un contact avec ceux-ci.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la gratuité a été portée de 3 à 5 ans. Pour les plus de 65 ans, à faibles revenus, l'abonnement AZUR1 est porté à 10 € l'année. Cette disposition permet une fiscalité intéressante pour la collectivité.

Beaucoup de remarques sur la fraude ont été faites dans notre enquête. Elle concernerait environ 10% des usagers. L'amende est de 43 €. Un abonnement

est proposé à la place du paiement de cette amende.

La part payée par les usagers ne représente que 30% des recettes de la SETRAM. Le reste est apporté principalement par les entreprises.

De 2004 à 2018, le Mans Métropole a investi 553 millions d'euros pour les lignes T1, T2, T3.

Les projets :

- le projet « chronoline » (objectif 2021) concerne les lignes 4, 5 et 6. Il s'agit de faire passer les bus en sites propres quand c'est possible.
- le bus à hydrogène, dont on verra circuler un exemplaire sur le réseau fin octobre-début novembre, est une innovation mise au point par la société SAFRA à Albi, avec un moteur conçu à Clermont-Ferrand. A terme, la production d'hydrogène décarbonée sera réalisée localement.
- la dématérialisation des tickets sera proposée à partir de 2021.
- le passage d'une tarification au statut à une tarification à l'âge est envisagé. ■

Daniel Galloyer, commission transports

Comparatif des tarifs des transports dans la région

Pas d'augmentation pour Le Mans, Il n'en est pas de même partout

| TARIF | TRANSPORTS URBAINS | | | | | | | |
|--|--------------------------|---------------------------------|---|------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| | ALENCON | ANGERS | CAEN | LAVAL | LE MANS | NANTES | RENNES | TOURS |
| 2019 | | | | | | | | |
| Réseau | ALTOBUS | IRIGO | TWISTO | TUL | SETRAM | TAN | STAR | FIL BLEU |
| | 1er Aout | 1e juillet | 1er juillet | 1er septembre | 1er juillet | 1er juillet | 1er Juillet | 1er Aout |
| B = bus / T = tram | B | B & T | B & T | B | B & T | B & T | B & T | B & T |
| TICKET | | | | | | | | |
| UNITAIRE (1H) | 1 € 00 * | 1€40/1€50bus | 1 € 50 ** | 1 € 30 | 1 € 50 | 1€70/2€00 bus | 1 € 50 | 1 € 60 |
| X 10 | 9 € 40 * | 12 € 60 | 12 € 70 | 11 € 50 | 13 € 50 | 15 € 60 | 14 € 50 | 14 € 00 |
| A LA JOURNEE (24 H.) | 3 € 50 | 4 € 00 | 4 € 00 | 3 € 25 | 4 € 20 | 5 € 80 | 4 € 20 | 4 € 10 |
| * tarif pour 45 Mm. ** tarif pour 1h 15 | | | | | | | | |
| ABONNEMENT | | | | | | | | |
| ENFANT | | | | | | | | |
| MENSUEL | primaire | 29 € 00 | 86 € période de scolarisation | 16 € 25 / mois | 19 € 30 | 18 € 00 | 12 € 40 | 5-10 ans 12 € 00 |
| ANNUEL | 52 € 00 | 240 € enfant | 198 € 00 | 1 enfant 128 € | 201 € 60 | 153 € 00 | 112 € (10 mois) | 11- 18 ans 23 € 00 |
| | College lycée | 160 € / 2 enfants | tarif annuel | 2 " 64 € | Gratuit 3ème enfant | | | |
| | 70 € 00 | 60 € / 3 enfants | | 3 " 32 € | | | | |
| ETUDIANT | | | | | | | | |
| Tickets spéciaux | | 8 € 50 7 jours | 6 € 35 / 5 voyages | 16 € 25 / mois | 10 € 54: 7 jours | 18 ans 31 € 00 | -20ans (1) | |
| MENSUEL | | 18 € 00 | 22 € 00 | 1 enfant 128 € | 26 € 10 | 26 ans 41 € 00 | 24 € 83/mois | 23 € 00 |
| ANNUEL | | 180 € 00 | 198 € 00 | 2 enfants 64 € | 259 € 80 | 18ans 263 € | 20-26 ans (1) | 11 mois achetés |
| (1) engagement sur 12 mois | | 165 € / 2 enfants | | 3 enfants 32 € + | Gratuit 3 ème enfant | 26 ans 280 € | 28 € 00/mois | le 12ème gratuit |
| | | 60 € / 3 enfants | | de 4 = 16 € | | | | |
| SALARIE | | | | | | | | |
| 10 voyages | 50% prise en charge | 12 € 60 | 6 € 35 / 5 voyages | 11 € 50 | 11 € 10 | | 50% prise en charge | 45 € / mois |
| MENSUEL | | 27 € 00 | 41 € 70 | 25 € 40 | 38 € 50 | 69 € 00 | 52 € 95 | 11 mois achetés |
| ANNUEL | | 270 € 00 | 453 € 00 | 238 € 50 | 411 € 00 | 616 € 00 | 529 € 50 | le 12ème gratuit |
| TOUT PUBLIC | | | | | | | | |
| 10 voyages | | 12 € 60 7 jours | 6 € 35 / 5 voyages | 11 € 50 | 13 € 50 Moovéa | | | 45 € / mois |
| MENSUEL | | 27 € 00 | 41 € 70 | 25 € 40 | 41 € 00 | 69 € 00 | 52 € 95 | 11 mois achetés |
| ANNUEL | | 270 € 00 | 453 € 00 | 238 € 50 | 438 € 60 | 619 € 00 | 529 € 50 | le 12ème gratuit |
| SENIOR | | | | | | | | |
| Tickets spéciaux | | | | | 10 € 54: 7 jours | | | |
| age minimum | 65ans | 65 ans | 65 ans | 60 ans | 65 ans | 60 ans | 65 / 74 ans | 65 ans |
| MENSUEL | 8 € 10 | de 6 € 70 à 69 € 00 | 32 € 20 | 14 € 25 | 26 € 10 | 37 € 00 | 65 = 31 € 55 +75 = 30 € 30 | 29 € 00 |
| ANNUEL | 81 € 00 | sous conditions de ressources | 322 € 00 | 89 € 70 | 259 € 80 | 340 € 00 | 65 = 315 € 50 +75 = 303 € | 11 mois achetés le 12ème gratuit |
| DIVERS | | | | | | | | |
| demandeur d'emploi | Revenu > 405€ | 6 € 70 | tarif réduit ou gratuit => espace transport | 8 € 70 | 11 € 40 / 90 j | tarification | tarification | selon revenu |
| bénéficiaire ASS | gratuit | | | 2 € 10 | gratuit | solidaire en | solidaire en | AHH |
| bénéficiaire CMU | Revenu < 405€ | 21 € 50 | 20 € 85 | Invalidé GRATUIT | 20 € 50 /mois | agence | agence | 5 € 30/ mois |
| gratuité enfant | 8 € 50 | Moins 6 ans | Moins 4 ans | Moins 6 ans | Moins 3 ans | Moins 6 ans | Moins 6 ans | Moins 5 ans |
| | ALENCON | ANGERS | CAEN | LAVAL | LE MANS | NANTES | RENNES | TOURS |
| | 00 € 00 : tarif inchangé | 00 € 00 : tarif en augmentation | | | | 00 € 00 : tarif en baisse | | |

Les variations tarifaires ville par ville

Caen : pas d'augmentation 2019, les tarifs 2018 sont reconduits

Tours : **baisse de plus de 50%** sur les abonnements enfants (- de 5 ans), variation sur les autres tarifs de - 7,8% à + 9,7%

Angers : **baisse de 10,2 % à 10,7%** pour les tarifs jeunes, les autres tarifs sont reconduits sans augmentation.

Laval : **augmentation de + 1,58% à + 19,1%** (ticket 10 voyages)

Nantes : **augmentation générale de + 1,19% à + 3,57%**(ticket 24H)

Rennes : **augmentation de 1% à 3,2% et 7,3%** pour les 65/74 ans.

Alençon : pas d'augmentation, les tarifs se reconduits. Il est à noter qu'ils n'ont augmentés depuis 2017

Le Mans : pas d'augmentation, les tarifs 2018 sont reconduits en 2019, gratuité portée de 3 à 5 ans depuis le 01/01/2018

Jean-jacques Huron

L'isolation à 1€, pour qui ? Comment ? *Derrière les appels téléphoniques et de belles promesses, quelle est la réalité ? Les réponses de notre expert énergie*

Actuellement on voit beaucoup de publicité sur l'isolation à 1 euro !

Qu'en pensez-vous ?

L'isolation des combles à 1 euro est une offre commerciale, proposée par des entreprises signataires d'une charte avec le ministère de la transition écologique, dans le cadre du dispositif « [coup de pouce économies d'énergie](#) ».

Au départ, c'est une bonne idée du gouvernement, mais qui malheureusement, a ouvert la porte à toutes sortes d'abus. C'est pourquoi, nous ne conseillons pas de répondre au démarchage intensif qui au premier abord peut paraître alléchant.

Pour éviter les litiges, que doit-on faire avant de s'engager dans une rénovation énergétique ?

Toute démarche de rénovation énergétique sérieuse doit passer par une étude préalable de votre habitation par un organisme neutre et indépendant. Il est important de consulter l'espace INFO ENERGIE avant toute décision.

Voici leurs coordonnées : 10 rue Barbier - LE MANS - tél. 0243284793 - site Internet : www.faire.fr

On vous donnera tous les conseils gratuits et désintéressés pour que les travaux se déroulent au mieux de vos intérêts (les aides ; les travaux prioritaires ; les entreprises labellisées RGE).

Comment est-ce possible une isolation à 1 euro ?

Ces offres sont bien réelles, mais l'attribution des aides d'Etat, et donc la possibilité d'accéder à un devis d'isolation à 1 euro, dépend en partie, des ressources du ménage.

En fait, il y a deux dispositifs d'aide qui permettent de constituer une offre d'isolation à 1 euro.

Est-ce que les fameux certificats d'économie d'énergie (CEE) sont concernés ?

Oui, il s'agit du premier dispositif d'aide qui est accessible à tous sans conditions de revenus.

Le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) est imposé par l'Etat aux fournisseurs d'énergie. Ces "obligés" doivent contribuer à la réduction des consommations d'énergie des ménages. Chacun se voit attribuer un volume d'économies, à réaliser sous peine de sanctions.

Pour échapper aux sanctions, les fournisseurs d'énergie apportent donc une contribution aux travaux (primes, bons d'achats, chèques, prêts bonifiés...). En échange, ils récupèrent les certificats d'économie d'énergie générés par ces travaux.

Qu'en est-il du deuxième dispositif d'aide ?

Le deuxième dispositif d'aide dénommé « coup de pouce économies d'énergie » résulte d'une nouvelle obligation introduite en avril 2018 par la loi de transition énergétique pour la croissance verte au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique :

Il s'agit d'aides bonifiées, valables jusqu'en décembre 2020, qui concerne le changement de certains systèmes de chauffage ainsi que l'isolation thermique des combles perdus et des sous-sols (nouveau depuis janvier 2019). L'aide apportée est de 15€/m² pour les ménages « très modestes » et de 10€/m² pour les « ménages modestes ».

Exemples de conditions de ressources, selon le barème de l'ANAH disponible sur Internet (au 07/05/2019 - hors Ile de France). Pour cela prenez le revenu fiscal de référence indiqué sur votre avis d'imposition. Exemple de ressources maximum pour un ménage de 4 personnes: ressources modestes (38958 €) ; ressources très modestes (30389 €). Les « obligés » du dispositif CEE, doivent réaliser des objectifs au bénéfice exclusif des ménages modestes et très modestes sous peine de sanctions plus lourdes. Les opérations réalisées au bénéfice des ménages très modestes sont par ailleurs **bonifiées par une multiplication par 2 des CEE attribués**. Il existe donc désormais 2 types de CEE : les CEE classiques et les CEE précarité, échangés sur des marchés différents, à des prix différents.

Pourtant, lors des démarchages, les commerciaux affirment que tout le monde est concerné ?

Le démarchage commercial intensif, que tout le monde peut constater actuellement permet à ces sociétés de constituer un portefeuille de clients potentiels. Ils n'ont pas d'obligation de résultat. De plus, ils récupèrent les données personnelles (intention d'achat ; coordonnées ; avis d'imposition ; RIB) ce qui leur



permet de calculer leur éligibilité aux aides d'Etat.

Mais, comme on l'a vu, la priorité est donnée aux ménages en situation de précarité énergétique.

A priori, seuls les ménages aux ressources très modestes auront accès à un devis à 1 euro. Exemple pour une famille de 4 personnes avec un revenu fiscal de référence de 30389 € maximum.

Si vos revenus sont supérieurs aux plafonds, vous pouvez toujours bénéficier d'offres au titre des certificats d'économie d'énergie. Des tarifs réduits peuvent vous être proposés et le reste à charge peut être très faible. Mais il n'est pas certain que dans ce cas vous intéresserez ce type de société.

C'est vrai, car des consommateurs se plaignent de n'avoir aucune suite à leur demande !

En effet, il s'agit le plus souvent de ménages, ayant des revenus supérieurs aux seuils de l'ANAH, qui ont indiqué avoir été purement et simplement abandonnés après avoir déposé leur dossier, et cela sans aucune explication de ces sociétés.

Il est important de comprendre que le modèle économique de ces sociétés repose sur une optimisation extrême des interventions. Les travaux effectués doivent être couverts par la recette rendue possible par les CEE et les devis de travaux complémentaires. Ainsi, les temps de réalisation sont limités (3h en moyenne) avec des prestations minimales.

Les interventions sont planifiées pour limiter les kms avec des journées bien remplies. Le matériel est acheté en grosse quantité au meilleur coût. Les clients sont donc choisis avec précision pour un maximum de rentabilité (quantité de CEE qu'ils apportent ; techniciens disponibles et moyens engagés pour la réalisation). Les clients qui ne rentrent pas dans les critères de rentabilité et dans les contraintes du planning sont écartés.

Il est anormal que les consommateurs éconduits, ne bénéficient pas d'un courrier, ou courriel d'explication. Ils doivent pouvoir exprimer leur souhait quand à l'utilisation de leurs données personnelles au risque qu'elles soient utilisées pour d'autres démarches.

Quels sont les porteurs de ces opérations ?

Certains dispositifs sont encadrés par des fiches d'opération (Pacte Énergie Solidarité) ou bénéficient d'une campagne du ministère (Coup de pouce). Mais, certaines offres, sont également possibles en dehors de ces dispositifs. L'offre, la plus visible, faisant l'objet d'un battage médiatique important est celle portée par les prestataires agissant pour le compte des fournisseurs d'énergie. D'autres offres, potentiellement intéressantes, sont également proposées par des grandes surfaces de bricolage ou alimentaire, des entreprises d'isolation....

Il faut noter que le monde des artisans est plutôt hostile à ce dispositif, au motif principal qu'il ne s'agit pas d'une démarche globale visant à une amélioration du bâtiment dans son ensemble.

Quels sont les risques pour le consommateur ?

Les travaux supplémentaires nécessaires à la réalisation des travaux ne sont pas couverts par les 1€. Ils sont donc chiffrés, en plus, ainsi que la part non éligible aux aides. Attention, comme cela sort de l'opération standardisée à réaliser en trois heures, il y a toutes les chances que votre demande d'isolation à 1 euro fasse l'objet d'un rejet dès le départ. La résistance thermique de l'isolant est réglementée (R=7). Les matériaux utilisés et les travaux doivent répondre aux normes en vigueur. Le professionnel qui réalise les travaux doit être reconnu garant de l'environnement (label RGE). Ce n'est pas toujours le cas selon les litiges des consommateurs. Un devis doit obligatoirement vous être remis. Le montant que vous avez à payer, aide déduite, doit clairement figu-

rer sur le devis. En toute logique ce montant doit être proche de 1 € !

Attention, certains professionnels usent de l'argument de l'isolation à 1 € pour vous proposer un bon de commande, accompagné par un emprunt pour financer ces travaux. Ils vous promettent le versement ultérieur d'une prime, mais sans aucune garantie. Le taux d'intérêt de l'emprunt risque d'augmenter considérablement le retour sur investissement.

Ne signez rien sans vérification. Pour éviter les pièges et vérifier la validité de l'offre, consultez votre conseiller Info Énergie avant de vous engager.

Quels types de litige constatez-vous sur ces travaux ?

Les travaux sont réalisés à minima et à moindre coût pour répondre au modèle économique du prestataire. Ils doivent être réalisés dans les règles de l'art ce qui n'est pas toujours le cas.

Une visite technique préalable est un point clé nécessaire avant la réalisation afin de valider la proposition commerciale. Ce n'est pas toujours le cas. Charge aux techniciens de se débrouiller le jour de la réalisation, au risque de ne pas être conforme aux attentes.

Attention, tout va très vite lors des travaux. En fin de réalisation le prestataire demande au client de signer un bordereau de réception vierge de remarques liées à d'éventuelles malfaçons, car c'est la condition pour valider les CEE auprès de l'Etat. Or, le consommateur n'a pas eu accès au chantier et n'a pas forcément la compétence technique pour identifier les malfaçons.

Dans ce système de travaux standardisés à outrance, il est probable que certains travaux indispensables ne seront pas pris en compte dans le devis : la dépose de l'ancien isolant (qui est conseillée) ; la protection et le repérage des réseaux électriques et de ventilation (ils doivent rester accessibles pour le dépannage) ; la gestion des conduits de fumée (ils ne doivent pas être en contact avec l'isolant) ; la mise en place avant la pose de l'isolant d'un pare-vapeur ; l'isolation des moyens d'accès à vos combles (trappes, portes) ...

Par ailleurs, l'isolation des combles à 1 € est réalisée avec un isolant en vrac (généralement de la laine minérale). Si les combles sont très ventilés, l'isolant peut se déplacer sous l'effet des courants d'air. Il peut aussi se tasser en



quelques années si la densité est insuffisante, ce qui conduit à une diminution de l'efficacité et une augmentation des factures de chauffage. Pour éviter cela, il est conseillé de faire le choix d'un isolant plus dense type ouate de cellulose qui apportera de surcroît un meilleur confort d'été. On peut aussi faire des travaux afin de limiter les courants d'air ou mettre un voile de protection au-dessus de l'isolant.

Des combles ainsi aménagés restent-ils accessibles ?

Les combles doivent rester visitables pour toutes les opérations de maintenance de la toiture et des installations qui s'y trouvent (boîtes de dérivation ; gaines de ventilation ; cheminée ...). Ainsi on peut prévoir la mise en place d'un chemin de planches pour accéder à différents points de vos combles sans abîmer l'isolation. Cela peut-être aussi la mise en place d'un plancher sur tout ou partie de vos combles.

Quels sont les points de vigilance en termes de coût ?

Le choix d'une isolation à 1 euro qui peut paraître alléchant au premier abord, pour le consommateur peut se révéler être une mauvaise idée.

Il faut savoir que le dispositif des certificats d'énergie n'est pas cumulable avec les aides de l'ANAH.

Il s'agit ici d'un point important, car vous risquez de passer à côté d'aides financières plus intéressantes que l'isolation des combles à 1 €.

Votre projet doit être envisagé d'un point de vue global. Aussi, si vous avez d'autres travaux d'isolation ou de chauffage à réaliser il est préférable d'étudier au préalable quelle est la meilleure solution pour financer ces travaux.

Votre conseiller Info Énergie peut vous accompagner dans le choix des travaux et vous informer sur les différentes aides financières.

En cas de difficulté, rendez vous au plus vite à notre association afin que nous puissions vous aider dans le traitement de votre litige. ■

Michel Mansuy, conseiller litiges

Enfin des pièces d'occasion pour votre véhicule

Depuis le 1er avril 2019, votre garagiste a l'obligation de vous proposer des pièces d'occasion

En effet, un décret d'application du 8 octobre 2018, est paru au journal officiel sur l'information faite par le garagiste, auprès de son client, pour l'utilisation ou non de pièces de réemploi.

Que dit cet arrêté ?

Il s'appuie sur l'article L 224-67 du code de la consommation, portant sur l'information du professionnel, à son client, du choix éventuel de ce dernier de faire réparer son véhicule avec des pièces détachées, issues de l'économie circulaire (pièces d'occasion) en lieu et place de pièces neuves.

Quelles sont les contraintes imposées aux professionnels ?

Les professionnels de la réparation, doivent disposer un affichage clair et lisible pour informer le consommateur de la possibilité d'opter pour l'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire. Cet affichage, doit être placé au niveau de l'accueil ou l'entrée du public et visible de l'extérieur. Cet affichage doit comporter également la liste des catégories de pièces concernées, une description des familles dont elles relèvent, et les cas dans lesquels le professionnel n'est pas tenu de les proposer.

Comment le professionnel informe-t-il son client de la possibilité ou non d'utiliser des pièces issues de l'économie circulaire ?

L'arrêté du 8 octobre exige qu'avant que le consommateur ne donne son accord pour une prestation, le garagiste recueille sur un support durable son choix d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire. Une mention claire et lisible, qui suit immédiatement la faculté de choix, précise que leur fourniture est effectuée sous réserve de disponibilité et de leur prix.

Peut-on monter n'importe quelle pièce d'occasion ?

Non, le législateur, dans l'article R 121-29 du code de la route, a défini les différentes catégories de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire pouvant être habilitées à une seconde vie à savoir :

- . les pièces de carrosserie amovibles ;
- . les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie ;
- . les vitrages non collés ;



Garage 1940

- . les pièces optiques ;
- . les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage ou des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

D'où proviennent ces pièces de rechange issues de l'économie circulaire ?

Le législateur a encadré ce point en indiquant que ces pièces doivent être commercialisées par les centres de traitement de véhicules hors d'usage agréés et mentionnés au 3^e alinéa de l'article R 543-155 du code de l'environnement, où par des installations autorisées conformément à l'article R 543-162 du même code.

Subissent-elles des contrôles avant montage ?

Les pièces, issues de l'économie circulaire, sont commercialisées sous réserve de respecter la réglementation spécifique les régissant, ainsi que l'obligation générale de sécurité définie par l'article L 221-1 du code de la consommation. Cette obligation est également valable pour les pièces dites en échange standard.

Ya-t-il des restrictions et un professionnel peut-il refuser ces pratiques ?

Il y a trois cas où ces dispositions ne s'appliquent pas :

- 1 lorsque la prestation est effectuée à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de

rappel conformément à l'article R 321-14-1 du code de la route.

2 lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation indiqué sur l'ordre de réparation.

3 lorsque le professionnel estime que les pièces de rechange issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

Comment un professionnel peut-il se justifier de ces nouvelles mesures ?

A l'article 7 de cet arrêté est précisé que le professionnel conserve un double des documents remis au consommateur, dans les conditions prévues à l'article 4 de l'arrêté du 3 octobre 1983, y compris lorsqu'ils ont été transmis sur support durable.

Quel bénéfice le consommateur peut-il espérer ?

Il y a un double intérêt à pratiquer le montage de pièces détachées issues de l'économie circulaire. Le premier est écologique : les pièces, notamment de plastique sont réemployées. Le second est bien sûr économique puisque le coût d'une telle pièce se situera environ à moitié d'une pièce neuve. Ces pièces ont un autre avantage, elles sont d'origine du constructeur et non de qualité équivalente souvent sujet à débat. ■

Jean-François Vaché,
conseiller litiges automobile

Enquête prix sur les produits BIO en Sarthe

Peu de changement par rapport à 2017

De récentes études* ont montré que le Bio s'installe progressivement dans les habitudes alimentaires des Français compte tenu que la santé reste la première motivation d'achat pour 69% d'entre eux. C'est pourquoi, UFC-Que Choisir étudie l'évolution des prix de cette filière grâce à des enquêtes réalisées en 2009, 2017 et en janvier 2019. Cette troisième enquête a été menée par nos bénévoles, en relevant les prix de 39 produits bio reflétant les achats des consommateurs (fruits et légumes, produits laitiers, viande, épicerie sucrée et salée, boissons, lait infantile...) dans les magasins Biocoop, Biomonde, La Vie Claire pour l'enquête sarthoise. Parallèlement, les prix d'un panier identique issu de l'agriculture conventionnelle et bio, en grandes surfaces alimentaires, ont été relevés de façon automatique, via les sites « drives » des enseignes : Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Intermarché, Leclerc et U.

L'enquête permet de mesurer le surcoût du panier bio par rapport au panier conventionnel, d'observer l'évolution du prix du bio entre 2017 et 2019, et, enfin, d'évaluer le niveau de prix pratiqués dans les Grandes Surfaces Alimentaires (GSA) et les magasins spécialisés.

Dans un premier temps, la disponibilité du bio en magasins (GSA et spécialistes) a été observée : les magasins spécialisés 66% ; BIOCOOP : 63%, La Vie Claire : 61%, Biomonde : 55% contre 49% pour les GSA.

Côté prix, cette année encore, le bio est plus cher que le conventionnel.

Les 39 produits conventionnels vendus en grandes surfaces ont un coût de 86 €, tandis que le panier équivalent totalement bio (GSA et magasins spécialisés confondus) s'affiche à 155 €. Le surcoût du bio se chiffre donc à 80%.



L'évolution 2017-2019 du prix du bio
Les produits bio ont augmenté de 0,95 % seulement en un an. A contrario, les produits conventionnels ont augmenté de 3,7%.

L'enquête 2019 permet d'affirmer que l'écart entre le bio et le conventionnel s'est réduit, pour passer de 90% en 2017 à 79 %.
Concernant les fruits et légumes bio en magasins spécialisés, les prix sont toujours avantageux : ce panier de fruits et légumes bio en GSA coûte 31 €, tandis que cette année encore il est moins cher qu'en GSA avec un coût de 25 €. Il est à noter que ce coût s'est resserré par rapport à 2017.



Les français consomment de plus en plus de produits bios pour préserver leur santé. En effet, le rapport de l'Autorité Européenne de Sécurité des Aliments (EFSA) de 2018 indique que 44% des produits provenant de l'agriculture conventionnelle contiennent au moins un résidu de pesticide quantifiable, contre seulement 6,5% des aliments Bio ; 28 produits non bio (soit 74%) sont contaminés par au moins 1 résidu de pesticide contre seulement 2 en bio (soit 5%). Un écart énorme !

Toutefois, pour préserver sa santé, les effets des fruits et légumes ne sont plus à démontrer qu'ils soient bio ou non. ■

Pascale Besnard, responsable enquêtes

*Agence Bio : les chiffres 2018 du secteur Bio
Source : Que Choisir 583 septembre 2019

Résultats de l'enquête prix 2019

| | | Panier moyen | Panier fruits et légumes | Panier hors fruits et légumes |
|-------------------|------------------------------------|--------------|--------------------------|-------------------------------|
| La Ferté Bernard | BIOCOOP Rue Denfert Rochereau | 156 € | ++ | ++ |
| Le Mans | Le Fenouil Bd. L. Leprince Ringuet | 158 € | + | ++ |
| Le Mans | Biomonde Place d'Alger | 166 € | + | + |
| Le Mans | La vie Claire Rue de la Glère | 156€ | +++ | ++ |
| Le Mans | BIOCOOP Rue Gambetta | 153 € | - | +++ |
| Le Mans | BIOCOOP Av. Haoussa | 160 € | - | ++ |
| Ruaudin | BIOCOOP Chemin César | 161 € | ++ | ++ |
| Sargé lés Le Mans | BIOCOOP Zac de la Pointe | 145 € | ++ | +++ |

+++ Très bon marché ++ Bon marché + Modéré - Cher

Dans notre numéro 79 de notre bulletin, nous publions un article intitulé « Double abus de vulnérabilité ». Nous y relations le litige qui opposait M. P. à deux cabinets de courtage, le cabinet ACN œuvrant pour la société NEOLIANE et le cabinet Proximité Courtage, pour la société ASAF-AFPS.

Notre adhérent était venu nous trouver fin juillet 2018, après s'être vu engagé successivement par des contrats d'assurance santé avec ces deux sociétés. Le titre de cet article et sa conclusion ont heurté le cabinet Proximité Courtage, se défendant d'être associé dans ses pratiques commerciales à celui du cabinet ACN œuvrant pour Néoliane. Le dirigeant de cette société a souhaité me rencontrer afin d'apporter des éléments permettant de montrer la bonne foi de leur société et réfutant l'abus de faiblesse.

Au vu de ces éléments, nous prenons acte que le collaborateur de Proximité Courtage n'a pas démarché, au sens strict du terme, M. P., mais est venu à la demande de ce dernier, sur les conseils de son opticien.

Lors de sa visite, le collaborateur de Proximité Courtage prenant connaissance de l'existence d'un précédent contrat avec Néoliane, a conseillé à celui-ci de demander la résiliation de ce dernier, tout en sachant, néanmoins, qu'il était hors délai de renonciation. Devant le refus d'annulation de Néoliane, la société Proximité Courtage a demandé le 2 juillet 2018, pour ne pas pénaliser son client, l'annulation du contrat auprès d'ASAF-AFPS.

La société Proximité courtage reconnaît que son collaborateur aurait dû attendre avant de faire signer son contrat avec ASAF-AFPS, dès ce premier rendez-vous avec M. P., d'avoir l'assurance de l'annulation du contrat NEOLIANE.

Au vu de ces éléments, nous pouvons considérer qu'il n'y avait pas abus de faiblesse de la part du collaborateur de Proximité courtage.

C'est néanmoins, suite à la prise en charge du litige, de notre adhérent par notre association, avec un courrier du 21 août 2018 à Proximité Courtage et copie à ASAF-AFPS, appuyé par un certificat médical, faisant valoir la vulnérabilité de notre adhérent, que l'annulation du contrat a été obtenue et confirmée par ASAF-AFPS le 30 août. Les démarches de notre consultant ont également permis l'annulation du contrat avec Néoliane et le remboursement des frais indûment perçus. ■

Evelyne Gaubert, présidente

LES GAGNÉS

Le démarcheur doit vérifier ses informations

Aides et subventions mal évaluées lors de la signature du bon de commande. Une étude du dossier par l'UFC-Que Choisir permet aux acheteurs d'avoir gain de cause devant le tribunal.

En fin d'année 2016, M. et Mme G. sont démarchés, par téléphone, pour une prise de rendez-vous en vue de recevoir une information sur les économies d'énergie. Une date est arrêtée. Très rapidement deux techniciens, ou tout du moins se sont-ils présentés comme tels, frappent à la porte de nos adhérents. Ils représentent la société : AIR ECO LOGIS, sise à Bagnolet (93170) Avenue de la République. Rien de bien extraordinaire, cela arrive malheureusement bien souvent.

L'information sur les économies d'énergie est vite traitée. Nos deux démarcheurs, très rapidement, en viennent à expliquer qu'installer une batterie de panneaux photovoltaïques, monter un chauffe-eau thermodynamique et remplacer toutes les ampoules classiques par des ampoules LED (sic) procurera une source de revenus non négligeable. Ces revenus cumulés aux nombreuses "aides et subventions de l'état", fera, finalement, de cette opération une opération blanche : investissement et rentabilité de l'installation s'annulant !

Sur "ces bonnes nouvelles", un bon de commande est signé, un emprunt est contracté.

Et quelques temps plus tard, la réalité, comme toujours, est incontournable. Les aides et subventions sont très en deçà des promesses voir tout simplement inexistantes. Par exemple, à la date de la commande les panneaux ne faisaient pas l'objet du crédit d'impôts. En fait, "l'opération blanche" est devenue une opération très onéreuse qui met en péril l'équilibre financier du ménage. L'entreprise est loin, difficile à contacter, surtout quand elle y met de la mauvaise volonté. M. et Mme G. sont seuls face à leur situation.

M. G. a entendu dire qu'une association, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, défend les consommateurs victimes de ces sociétés indélicates. Il décide de nous contacter avec notre association.



Son dossier litige est étudié par un consultant. Une phase de négociation s'engage avec l'entreprise AIR ECO LOGIS. C'est une phase que nous voulons sérieuse et courte, ce, dans l'intérêt de l'adhérent. Les nombreuses irrégularités des contrats sont soulignées. La partie adverse est invitée à faire des propositions raisonnables.

Dans le cas de M. et Mme G. la partie adverse, AIR ECO LOGIS, a supposé que nous n'aurions pas le courage d'engager notre adhérent à saisir l'Institution Judiciaire. Elle s'est trompée ! Forts de notre soutien, M. et Mme G. ont ouvert une procédure avec l'aide d'une de nos avocates.

Et, après un délai, dont nous regrettons la longueur, le Tribunal d'Instance du Mans a confirmé toutes les infractions que nous avons relevées et a donné gain de cause sur tous les points à M. et Mme G..

Le Tribunal du Mans a bien sûr relevé la responsabilité de l'entreprise AIR ECO LOGIS, mais, aussi, et c'est très important, la responsabilité de l'organisme de crédit. Ce dernier n'a pas pris les précautions minimales dans le contrôle de son « intermédiaire de crédit », en l'occurrence AIR ECO LOGIS et son démarcheur, et n'a pas effectué les vérifications basiques lors de la délivrance des fonds (jurisprudence de la Cour de Cassation). ■

Commission litiges

Procédure civile ou pénale ?

La nuance entre le civil et le pénal est importante.

Les buts recherchés ne sont pas les mêmes.



A ce titre nous nous interrogeons : prendre rendez-vous avec qui et pourquoi. Monsieur M. n'aurait-il pas tout simplement été éconduit ?

Ce n'est pas la seule fois

qu'un de nos adhérents nous signale qu'il n'a pu déposer plainte devant un service de Police ou de Gendarmerie. En règle générale, ils sont invités à prendre la voie civile.

Quelle est la différence entre la voie civile et la voie pénale ?

Par la voie civile, on demande une réparation suite à un acte dont l'intention n'est pas coupable. Cette procédure est à la charge du justiciable.

Par la voie pénale, on demande une punition suite à un acte coupable répertorié dans un des Codes répressifs constaté par la puissance publique. Cette procédure est à la charge de l'Etat.

En matière de consommation, pourquoi est-il plus difficile d'utiliser la voie pénale ?

La voie civile, à la charge du justiciable, est donc d'un coût moindre pour la puissance publique. On peut aussi noter qu'un recours important à la Justice Civile prouve qu'une société fonctionne sainement : les différends ne se règlent pas dans la violence entre particuliers, d'où une image sereine et saine des rapports sociaux.

Pour ce qui concerne l'importance du recours à la voie pénale, il faut bien admettre qu'il s'analyse différemment. Ainsi, une recrudescence de plaintes pour vol traduit que le nombre de vols est en augmentation. Remplacez vol par : abus de faiblesse ou pratiques commerciales trompeuses, etc. et vous constaterez une augmentation de la délinquance dans ce domaine. Mais on préfère laisser la délinquance économique cachée sous le tapis.

Pour Monsieur M., on utilisera bien sûr la procédure civile, afin qu'il retrouve tout ou partie des euros qu'il a cru utilement dépenser. Mais la procédure pénale, si elle avait été lancée, aurait écarté des démarcheurs douteux, des chefs d'entreprises voyous, des banquiers d'organisme de crédit peu regardant, ou volontairement peu regardant, ce qui pour la société, les rapports sociaux et les consommateurs serait un plus. ■

Christian Maury, conseiller litiges

Monsieur M. doit faire face à nombre de situations difficiles. Il n'a donc pas vu le danger d'accepter de recevoir des démarcheurs, les uns pour isoler son habitation (un gouffre à énergie lui ont-ils dit), les autres pour faire des économies d'énergies et, enfin, les derniers pour traiter l'humidité de son habitation.

C'est ainsi que passeront chez lui les démarcheurs de trois entreprises différentes, lesquelles lui feront prendre au moins sept commandes, et ce, pour des dizaines de milliers d'euros. Il n'est pas certain que, financièrement, il puisse faire face.

Monsieur M. prend alors conseil auprès de notre association et expose sa situation à notre consultant.

Celui-ci, après analyse de la situation de notre adhérent, constate que les bons de commande sont tous entachés d'irrégularités. La demande d'annulation sera donc justifiée. Par ailleurs, nombre de comportements sont de nature pénale : abus de faiblesse – Art. 223-15-2 du Code Pénal, pratiques commerciales déloyales ou réputées déloyales, pratiques commerciales trompeuses ou réputées trompeuses, pratiques commerciales agressives ou réputées agressives Art. L121-1 L121-2 L121-3 L121-4 L121-6, du Code de la Consommation. Les peines encourues sont l'emprisonnement et des amendes extrêmement lourdes.

Le consultant, au vu de ces éléments, conseille, alors, à notre adhérent d'ouvrir une procédure civile dans le but de faire annuler les contrats, mais également, de déposer une plainte pénale pour sanctionner les errements répréhensibles des entreprises-voyous, et les écarter des circuits commerciaux.

Il engage donc Monsieur M. à se rendre dans un service de Police ou de Gendarmerie afin de déposer la plainte. Ce que celui-ci fait immédiatement. Ce service refuse de l'entendre prétextant que ce type de démarche ne peut être traité qu'au Palais de Justice !

Les faits cités plus haut ne seraient pas de nature pénale ? Monsieur M. se rend alors au Palais de Justice, où il s'entend dire qu'il ne peut pas être reçu sans rendez-vous.

Achats sur Internet : Evitons les arnaques !



Suite à une recrudescence des litiges relatifs aux achats sur internet, l'UFC-Que choisir de la Sarthe vous conseil de suivre ces quelques recommandations.

Eviter les sites extra européens

Pour limiter les risques, privilégier les sites français, tout du moins européens. En effet, en cas de litige avec un commerçant n'ayant pas d'implantation sur le territoire européen, faire valoir est bien plus compliquée.

Examiner les mentions légales et les CGV

Pour détecter les arnaques, il vous appartient de vérifier ces deux éléments figurant en bas de page .

Les mentions légales :

Cette rubrique doit présenter un certain nombre d'informations relatives à la société commerciale (dénomination sociale, numéro RCS, SIRET ou SIREN, adresse...).

A l'aide du numéro d'identification, vous pouvez vérifier l'existence de la société sur des sites dédiés (Info Greffe, société.com ...).

Les conditions générales de vente

Les CGV font partie du contrat conclu entre le consommateur et le professionnel, elles vont encadrer la relation commerciale.

Il est important de vérifier l'existence et le contenu des clauses sur le droit de rétractation, les garanties, les modes de paiement, la livraison, la loi applicable...

La réputation du site

Bien souvent, une simple recherche sur un moteur de recherche avec le mot clé arnaque, ou avis, suffit à se faire une idée du sérieux ou non du site.

En tout état de cause, si vous avez un doute, passez votre chemin.

Vous pouvez également nous contacter au 02 43 85 88 91 ou par courriel à contact@sarthe.ufcquechoisir.fr. ■

Thomas Renier-Tisserat,
stagiaire juriste



Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Notre siège du Mans

21, rue Besnier

72000 LE MANS

Téléphone 02 43 85 88 91

Télécopie 02 43 85 93 05

contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site Web :

http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr

ACCUEIL

du lundi au vendredi

9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30

(17h00 le vendredi)

Nos 3 antennes

La Flèche

jeudi de 14h00 à 17h00

3 rue Saint Thomas

72200 La Flèche

02 43 45 75 39

antennelafleche@sfr.fr

Sablé-sur-Sarthe

vendredi 14h00 à 17h00

25 bis rue Pasteur

72300 Sablé-sur-Sarthe

07 69 55 31 81

ufcsarthesable@gmail.com

La Ferté-Bernard

lundi de 9h00 à 12h00

14 rue d'Huisne

72400 La Ferté-Bernard

09 73 51 18 19

quechoisirlaferte@free.fr



Un vendeur n'a pas tous les droits !

consultez ou téléchargez cette brochure sur nos sites internet.

Vous pouvez aussi le demander à l'accueil de l'Association.

Adresse :

Dispensé de timbrage. 72 LE MANS CTC Distribué par la poste.

Déposé le 16 septembre 2019



Rejoignez l'Association UFC-Que choisir de la Sarthe en adhérant

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

E-mail.....

| | |
|------------------------------------|---------|
| Adhésion et abonnement au bulletin | 37,00 € |
| Adhésion seule | 34,00 € |
| Abonnement annuel au bulletin | 3,00 € |

Adhésion directement en ligne possible sur site internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe