

UFC-Que Choisir  
70<sup>e</sup> anniversaire

p. 8 et 9



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°88 - Septembre 2021 - Prix 0,80 €

## Sommaire



Actualités de l'association  
p. 2

L'édito p. 3



L'Assemblée Générale  
p. 4 et 5

Entretien p. 6 et 7



Nouvelle donne p. 10

Pesticides et riverains p. 11

Le nouveau DPE p. 12 et 13

Interview p. 14

Les gagnés p. 15

## PHOTOGACHIS REMISE DES PRIX



Photogachis : les 39 contributions

p. 2 et 3



## Photogachis : exposition des photos sélectionnées lors de l'Assemblée Générale de l'Association



Les lauréats de gauche à droite : Jean-Pierre Bonnefon - 3ème prix, Issam Khoury - 1er prix, et Guy Doléans - 2ème prix



Lors de la remise des prix, André Lenoir, un des 5 membres du jury de notre concours « Photogachis », a donné ses impressions sur les contributions et expliqué ses choix pour les 10 photos sélectionnées et les prix du jury. ■

La remise du prix du public se fera ultérieurement, les jeunes ayant participé à cette contribution ne pouvant être présents à cette date. ■



## Notre antenne de nouveau présente sur la Foire de la Ferté-Bernard



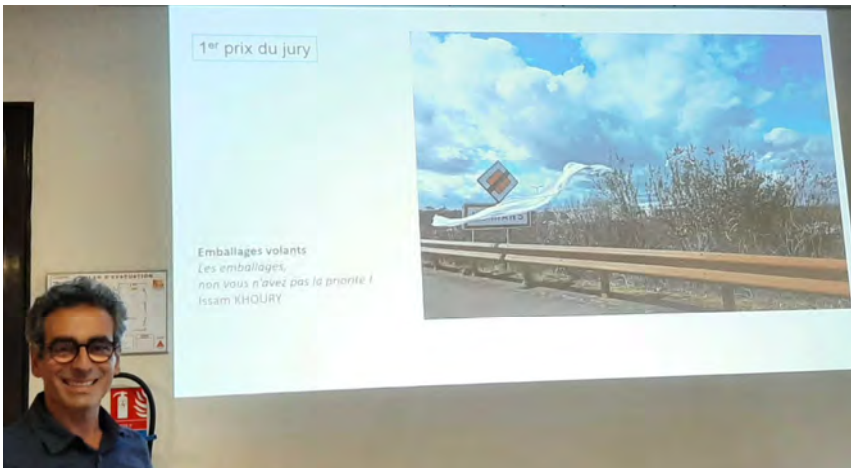
De droite à gauche : Ginette Debray, Jeanine Rigot et Nicole Blossier, sur le stand de l'antenne pendant la Foire.

Ginette Debray, responsable de notre antenne de la Ferté-Bernard, et son équipe, ont retrouvé avec plaisir les visiteurs de la Foire de la Ferté-Bernard, le premier week-end de septembre. Des bénévoles du siège du Mans les ont rejointes pour accueillir les consommateurs et les informer sur l'action de l'association et de l'antenne. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

# Photogachis

## Remise des prix du jury aux trois lauréats



Issam Khoury, 1er prix du jury, a reçu un chèque de 250 € pour sa photo « Emballages volants »



Guy Doléans, 2ème prix du jury, s'est vu remettre un chèque de 100 € pour sa photo « Le marché »



Jean-Pierre Bonnefon, 3ème prix du jury, a reçu un chèque de 50 € pour sa photo : « Bon débarras »



Notre Assemblée Générale annuelle du 3 septembre dernier a voté, sur proposition du Conseil d'Administration, le passage de la primo-adhésion de 34 à 30 €.

Pourquoi cette baisse conséquente ?

Jusqu'à maintenant, deux possibilités pour l'adhésion coexistaient : l'adhésion directe dans nos bureaux et sur notre site Internet à 34 € et l'adhésion à 30 € via le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org), principalement pour un litige en ligne. Cette adhésion à 30 € correspond au tarif moyen des adhésions pratiquées par les différentes associations locales en France. Les montants des adhésions des associations peuvent, en effet, être très différents car ils dépendent du fonctionnement de celles-ci, en particulier de l'emploi ou non de salariés.

Faciliter l'adhésion de conviction est une autre des raisons qui motive ce choix de la baisse du montant de l'adhésion.

Pour ne pas déséquilibrer le budget de l'association, les frais de participation au fonctionnement de l'association, pour la prise en charge d'un dossier litige, passeront de 12 à 15 €.

Le montant de la réadhésion reste inchangé à 23 €.

Il faut rappeler que les recettes provenant de nos adhésions et réadhésions représentent la part la plus importante de nos recettes et sont la garantie de notre indépendance.

Faire venir plus d'adhérents de conviction est un de nos objectifs et au-delà, un de ceux de notre fédération. C'est pourquoi, cette année, à l'occasion du 70<sup>ème</sup> anniversaire de l'UFC-Que Choisir, une expérimentation d'une adhésion sympathisante à 15 € est menée. Nous la proposerons à l'occasion d'événements que nous organiserons ou auxquels nous participons. Toutefois, ces nouveaux adhérents, s'ils viennent ensuite pour un litige, devront régler des frais de dossier de 30 €. Vous pouvez, vous aussi adhérents, vous faire les ambassadeurs de cette « adhésion sympathisante » autour de vous. Cette adhésion peut se faire en ligne sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org). ■

Evelyne Gaubert, Présidente



# Assemblée Générale 2021

## Une présence plus importante des adhérents

Nous avons pu tenir notre Assemblée Générale annuelle en présentiel, le vendredi 3 septembre, à la salle Barbara au Mans. Si pour l'AG 2020, la participation avait été réduite de moitié par rapport aux autres années, nous avons eu cette année, le plaisir de voir revenir nos adhérents, qui étaient 82 présents malgré des conditions encore contraignantes, 89 pouvoirs ont été envoyés. Je remercie de leur présence également, Madame Annie Larson, qui représentait le Maire du Mans, Monsieur Alain Pontonnier, représentant le Maire de Sablé-sur-Sarthe, Mme Marietta Karamanli, députée, Monsieur Fabien Camaccho, Directeur adjoint de la DDPP ainsi que Stéphanie Orsini et Donya Forghani, deux de nos avocates partenaires. M. Camacho est intervenu pour souligner l'importance de la coopération entre la DDPP et notre association, dans la lutte contre les sociétés voyous que nous signalons régulièrement à cet organisme.



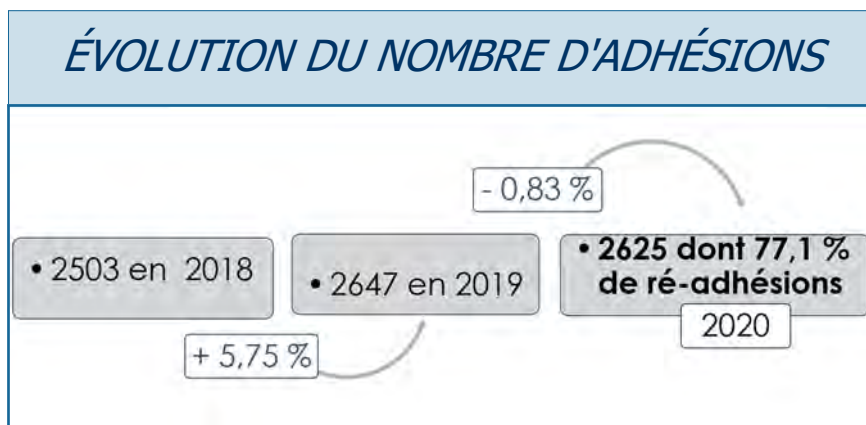
La présentation des rapports pendant l'Assemblée Générale 2021

## Les rapports approuvés à l'unanimité

### Un niveau d'adhésions stable malgré la situation particulière en 2020

Grâce à l'investissement de l'équipe\*, que ce soit pour l'aide aux consommateurs ou pour des actions de communication bien que réduites, nous n'avons enregistré qu'une très légère baisse de nos adhérents. Des newsletters régulières ont permis de garder le lien avec ceux-ci et nous les remercions de leur fidélité, Avec 77 % de réadhésions, le taux reste très élevé.

\* L'équipe en 2020 : 80 bénévoles, 2 salariées, 2 volontaires en service-civique, 5 stagiaires



## Une activité de communication maintenue

### Diffusion de messages à vocation pédagogique

Avant le 1er confinement, nous avons pu répondre aux demandes de structures avec trois interventions lors de leurs Assemblées générales et un Rendez-vous Conso sur la thématique « Arnaques démarchage ».

Notre équipe a maintenu notre activité d'information sur notre site, les réseaux sociaux, dans les médias.

**Incitation** avec l'appel à signer des pétitions dont celle : « dites non au démarchage téléphonique ».

**Groupe de pression et de propositions** avec la campagne « 17 propositions pour le monde d'après ».

**Actions de notoriété** vers un public plus jeune qu'habituel, avec un Kahoot « Consommer responsable » dans la galerie du Centre Jacobins et notre présence au salon Uni'vert à l'Université.



Quentin, service civique, présente le Kahoot

## Les enquêtes, l'activité la plus impactée par la crise sanitaire

Malgré tout, notre équipe de 18 enquêteurs a pu réaliser deux enquêtes de terrain : « pêche durable » et « respect de la réglementation sanitaire COVID ».



## Une activité de représentation plus restreinte avec une quarantaine de réunions à distance

### Environnement

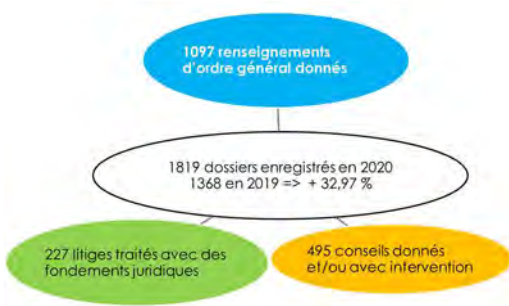
Nous avons pu participer à 4 commissions locales de l'eau, une réunion du CODERST et deux CCSPL (Le Mans Métropole et SIDERM).

La commission environnement a participé aux actions de communication menées vers le public et une action commune a été entamée avec une association sur le PVC défectueux dans les canalisations d'eau potable.

### Santé

L'activité de nos représentants en santé a été rendue difficile du fait de la situation sanitaire. Ils ont essayé néanmoins de rester présents lorsque cela était possible pour aider les usagers.

## Activité juridique : un impact fort du COVID et une adaptation remarquable de l'équipe à l'évolution de cette activité vers le traitement des demandes à distance



Points marquants de cette activité : l'augmentation des demandes d'informations et, sans surprise vue la situation, une explosion des litiges « annulation de vols et séjours » et « e-commerce ».

## Les décisions

### Montant des cotisations

- ◆ 1<sup>ère</sup> adhésion : 30 € (antérieurement 34 €)
- ◆ Réadhésion : 23 € (sans changement)

## Elections des administrateurs

Tous les candidats sont élus

- ◆ Alain ANDRE
- ◆ Evelyne GAUBERT
- ◆ Daniel GERAUD
- ◆ Françoise GRIMARD

**Satisfaction pour l'activité judiciaire** avec la condamnation en première instance de la société ENVIR, une action du parquet dont nous avons salué la célérité et l'efficacité. ■

## Rapport financier : des comptes toujours à l'équilibre

Résultat	2019	2020	Evolution en %
Recettes	99 038 €	86 637 €	-13%
Dépenses	96 354 €	85 681 €	-11%
Résultat	2 684 €	956 €	-64%

Evelyne Gaubert, Présidente

# Quel avenir pour le mouvement UFC-Que Choisir ?

**Entretien avec Jean-Yves Hervez, administrateur national, Vice-Président de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe**

*Interview réalisé par Isabelle Deroche, journaliste formée à l'ESJ Lille (1995), qui a travaillé pendant 15 ans dans les différentes rédactions du groupe Radio France. Cet interview a été réalisé dans le cadre de formations à destination des bénévoles de l'UFC-Que Choisir sur « découvrir les réseaux sociaux » et « positionner son association locale sur les réseaux sociaux ».*

## **Quelles sont les évolutions que veut conduire aujourd'hui le mouvement UFC-Que Choisir ?**

Après avoir été des associations extrêmement politiques (courant des années 70 : lessive sans phosphate, veaux aux hormones...) avec des bénévoles très jeunes (la présidente de la Sarthe avait 25 ans), elles se sont attachées à traiter les litiges des consommateurs et sont devenues, petit à petit, des associations dont la principale activité est le traitement des litiges. Elles ont même pour certaines délaissé le reste.

C'est-à-dire qu'elles se sont attachées uniquement au curatif en aval de l'acte d'achat en délaissant le préventif.

La question est de savoir si c'est en traitant leurs litiges qu'on défend le mieux les consommateurs ?

L'état des lieux que nous avons fait en 2017 a souligné le besoin vital d'une diversification de l'activité des associations locales qui ne peuvent plus se centrer exclusivement sur l'activité litige.

Il faut que notre activité se recentre sur le préventif en amont de l'acte d'achat : informer, conseiller et défendre. Nos associations doivent être plus visibles. L'objectif politique restant bien de remettre le consommateur au centre de nos actions et d'œuvrer pour une consommation responsable. Nous nous devons d'être un contre-pouvoir, un groupe de pression incontournable.

D'ailleurs, les consommateurs, quand on les interroge (Etude SORGEM), attendent de nous d'être entraînés et regrettent ces grands combats comme le boycott du veau aux hormones en 1980...

## **Ces changements se retrouvent aussi dans le statut ou profil des bénévoles. D'ailleurs on ne parle plus de bénévoles mais de militants. Quelles différences concrètement ?**

Je vous ai dit que, au fil du temps, les associations locales ont oublié tout le reste et sont devenues des « boutiques de consultation juridique ou de traitement de litiges ».

Tout naturellement elles se sont équipées en bénévoles ayant un profil de juriste ou capables de traiter des litiges. C'est ce qu'ils font et ils le font bien. Ils ont fait le choix de s'investir en faisant de la consultation juridique et ne sont pas forcément là pour autre chose. Ils n'ont peut-être ni les compétences, ni le goût pour d'autres missions.

Si on veut donner un tournant plus politique à notre mouvement, il faudra sans doute se lancer dans une campagne de recrutement de nouveaux bénévoles ayant ce profil et/ou d'accompagner ce virage « d'une formation continue, à distance ou pas, mais qui devra être prolongée, avec un catalogue de formations expertes. »

La différence entre les deux appellations, bénévoles et militant, est liée au statut des personnes. Bénévole ne s'oppose pas à militant, il s'oppose à salarié. De mon point de vue, un bénévole peut être militant et avoir envie de faire partager la cause consumériste. Il peut être là tout simplement pour exercer une tâche, un rôle dans lequel il s'accomplit. De même, un salarié peut être militant ou pas ; le salaire n'est pas un obstacle au militantisme.

Pour moi, être bénévole à l'UFC-Que Choisir, c'est une autre façon de faire de la politique.



Jean-Yves Hervez

## **Vous souhaitez également rajeunir le public auquel vous vous adressez. Vous pouvez nous préciser la cible visée et pourquoi ?**

Les différentes études montrent que le profil des membres de nos communautés (abonnés, adhérents, sympathisants) est relativement homogène en termes d'âge, mais que la notoriété de notre association décroît parallèlement à leur âge. Plus les consommateurs sont jeunes moins ils nous connaissent.

La cible visée est les 25-40 ans.

Pourquoi ? D'une part, pour accroître le nombre de nos adhérents. Le nombre d'adhérents est une force, nationalement bien sûr, mais aussi et surtout localement. Les élus ne vous regardent pas de la même manière selon que vous avez 200, 300 ou 2 000 adhérents et plus, d'autre part, parce que ce sont eux qui feront la consommation de demain et qui orienteront le marché vers une consommation plus sobre et responsable.

■ ■ ■



## ... entretien avec Jean-Yves Hervez

Si on va sur le terrain, qu'est-ce que tout cela veut dire pour les associations locales et leurs militants ? Quelles sont les nouvelles priorités en termes de communication, de visibilité et d'actions ?

Le diagnostic partagé a également mis en avant la nécessité d'optimiser l'appropriation par tous des positions et combats politiques et de développer les échanges thématiques. Dans ce cadre, il importe donc de développer la culture politique de l'ensemble du réseau par des discussions (consultations, échanges) entre les commissions et les réseaux thématiques de notre Fédération et les associations locales du mouvement. Il importe également de développer la possibilité pour elles de saisir la Fédération de sujets consuméristes, en accompagnant ces changements de formations adaptées.

Elles devront accroître leur notoriété localement en communiquant davantage sur ce qu'elles font. Les réseaux sociaux sont un vecteur idéal pour le faire de façon économique.

Tout événement organisé par l'association doit faire l'objet d'une communication. Si on organise un « scanathon », il faut le faire savoir, il faut convoquer la presse, la PQR, les radios locales et les TV locales, alimenter son site régulièrement, utiliser les réseaux sociaux.

De quelles « armes » disposent-ils pour participer à cette évolution et mener à bien ces nouvelles missions ?

De toutes les armes que l'on utilise déjà : notre image, notre notoriété, notre expertise.

Du groupe presse et de ses 600 000 abonnés (toutes publications confondues).

Mais aussi du réseau des associations locales et de leurs 4 000 bénévoles et de la proximité qu'elles ont avec les consommateurs.

Il nous faudra optimiser notre stratégie de proximité, tant dans l'univers numérique que physique, en allant à la rencontre des consommateurs dans des lieux stratégiques (permanences dans les mairies, maisons du droit, galeries commerciales...).

Cela en vue d'accroître l'adhésion de conviction (adhésion sympathisant). Cette adhésion vise ceux qui nous soutiennent politiquement. Ce ne sont pas des adhérents litiges.

Il nous faudra développer des partenariats avec d'autres acteurs associatifs.

Il s'agit donc, pour nous, de faire progresser notre notoriété dans ces populations plus jeunes (25-45 ans). Nous devons réfléchir à la création d'une marque nouvelle, en direction de ces publics, et à l'opportunité d'une révision de notre identité visuelle (logos, charte graphique, etc.). ■



**L'UFC-Que Choisir  
une action locale,  
un poids national**

L'UFC-Que Choisir c'est

**650 000 SOUTIENS**

(adhérents, lecteurs, sympathisants)

◇ 140 associations locales

◇ 350 points d'accueil

◇ 4 000 bénévoles

◇ 250 salariés

◇ 135 000 adhérents

◇ 400 000 abonnés aux revues

◇ 220 000 abonnés au site

[quechoisir.org](http://quechoisir.org)

## Energie moins chère ensemble

### Report des enchères inversées

Depuis le lancement de la campagne « Energie moins Chère ensemble », les prix du gaz et de l'électricité ont explosé sur les marchés internationaux pour atteindre des sommets historiques. *Aujourd'hui, les tarifs électricité dépassent les 120 euros/MWh. Et les prix du gaz atteignent les 47 euros du MWh.*

Dans ces conditions, obtenir des offres significativement attractives pour les consommateurs (notre mot d'ordre étant d'obtenir les meilleures offres gaz et électricité) est pratiquement impossible.

Il est plus raisonnable et responsable de reporter les enchères le temps qu'une accalmie s'opère sur les marchés, sans doute au premier trimestre 2022.

Un message à l'ensemble des inscrits (plus de 210 000 inscrits) sera adressé le 15 septembre pour les prévenir et leur indiquer que nous reviendrons vers eux en début d'année prochaine pour préciser le nouveau calendrier.

Les inscriptions resteront ouvertes jusqu'au 31/01/2022. et la plateforme téléphonique dédiée restera ouverte jusqu'à cette date. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*



## 70ème anniversaire de l'UFC-Que Choisir

*Une série d'actions pour promouvoir la consommation responsable et mobiliser les consommateurs*



L'UFC-Que Choisir vous propose  
une série d'outils pour  
une consommation responsable

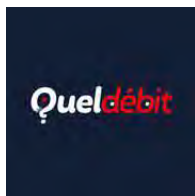
Tester et téléchargez nos applications gratuites

### « Quelproduit »

Produits alimentaires,  
cosmétiques, et ménagers :  
le réflexe malin pour  
consommer plus sain



« Queldébit » pour mesurer partout le débit de votre mobile mais aussi éclairer au mieux les consommateurs sur la qualité proposée par les différents opérateurs de téléphonie mobile, mais également pour sensibiliser les pouvoirs publics sur la réalité de la fracture



**Demandez votre STOP PUB**  
pour dire halte à la pollution publicitaire



Consultez notre « Carte interactive de l'eau potable »  
pour découvrir la qualité de votre eau du robinet



### Partagez nos combats

Contre la malbouffe, les substances indésirables, pour dire stop à des taxes injustifiées, pour une meilleure qualité de l'eau, pour dire Stop au démarchage téléphonique, pour une meilleure protection de nos données personnelles, ...

### Signez nos pétitions



Démarchage téléphonique  
Interdisons le fléau



TVA sur les taxes énergétiques  
Halte à l'escalade fiscale



Pour une eau du robinet garantie  
sans pesticides !



Obésité infantile  
Éteignons la pub pour la malbouffe !



# 70ème anniversaire de l'UFC-Que Choisir

## Le van de l'UFC-Que Choisir parcourt la France

Pour honorer sept décennies de combats et d'engagements aux côtés des consommateurs, l'UFC-Que Choisir fait le tour de France en van décoré à ses couleurs. Parti le 10 septembre, ce camion aura sillonné 41 villes françaises et parcouru 8 500 km avant une arrivée prévue le 17 décembre à Chambéry.

**L'équipe de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe l'accueille au Mans mardi 25 septembre**  
**Place des Comtes du Maine**  
**dimanche 26 Esplanade des Jacobins**  
**Avec de nombreuses animations proposées aux visiteurs**



**Des animations pour informer, mobiliser les consommateurs**

### Vidéomaton

S'exprimer en vidéo sur un sujet de conso parmi des sujets proposés

### Photomaton

Se faire photographier pour exprimer son soutien à une consommation responsable

### Bar à eau

Tester sa capacité à différencier l'eau du robinet de l'eau en bouteille

### Informations, conseil juridique

Rencontrer nos consultants pour des informations et des conseils

### Kahoot « Consommer responsable »

Jouer en ligne pour tester vos connaissances

Nos présentons nos excuses aux adhérents qui ne reçoivent que le bulletin papier. Les contraintes de l'impression n'aurons pas permis de publier ce bulletin version papier avant cet événement. Nous avons fait le maximum pour que l'information soit diffusée dans les médias et envoyée aux adhérents acceptant les nouvelles de l'association par mail\*.

\*Pensez à nous donner une adresse mail et à activer celle-ci sur votre compte Que Choisir si vous souhaitez recevoir les nouvelles de votre association : <https://mc.quechoisir.org/account/login/identification>



Le Van de l'UFC-Que Choisir au Mans  
25 septembre Place des Comtes du Maine  
26 septembre Esplanade des Jacobins



<https://sarthe.ufcquechoisir.fr/>  
[www.quechoisir.org/70ans](http://www.quechoisir.org/70ans)



### Photogachis

Découvrez les 10 finalistes du concours national PHOTOGACHIS et votez pour votre photo préférée.



**L'UFC- Que Choisir de la Sarthe sur Internet**  
**Informez-vous, intervenez, devenez consommateur-acteur, partagez et faites connaître notre association.**

**Rejoignez nous sur notre page Facebook. ▪**



## Nouvelle donne pour le TER en Pays de la Loire

### Quelle suite ?

Dans notre précédent bulletin (\*), nous vous avons informés de l'action « Nouvelle donne pour le TER » que notre association a menée, avec deux autres associations d'usagers des transports (\*\*), auprès des têtes de liste aux élections régionales. Notre demande était qu'ils s'engagent pour la mise en œuvre de propositions concrètes avec comme objectif, d'augmenter de 50% le nombre de voyageurs à l'horizon 2030, principalement en améliorant la qualité de service. Un document présentant ces 10 propositions a été envoyé en mai à chacune, en lui demandant de nous retourner ce document avec ses engagements.

#### Rappel des principales propositions :

- \* améliorer la fiabilité des TER
- \* faciliter l'intermodalité entre le vélo et les TER
- \* rendre plus justes les abonnements
- \* améliorer l'articulation pratique entre TER et TGV
- \* mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes.

#### Les engagements pris par les têtes de liste

Quatre listes ont répondu dans les délais. Les 4 réponses reçues sont favorables à toutes les demandes formulées. Par ordre de réception des réponses :

- \* la candidate Cécile Bayle de Jessé, « Debout les Pays de la Loire » a acquiescé à tout, considérant les demandes comme de bons sens.
- \* le candidat Matthieu Orphelin, « Ecologie Ensemble », a acquiescé à tout, en précisant pour l'accès au TGV en extrémité de ligne « Travailler à cette alternative quand il n'y a pas d'offre TER à moins d'1/4 ou 1/2 h ».
- \* la candidate Christelle Morançais de la Majorité Régionale, « Union de la droite et du centre », a acquiescé à tout, ajoutant pour chaque item, un commentaire retraçant ce qui a été fait et promettant de prolonger l'action passée. Les résultats obtenus, réels et de bon niveau à l'échelle française, sont encore à améliorer sérieusement pour redonner une pleine confiance dans le train.
- \* le candidat Guillaume Garot, du « Printemps des Pays de Loire » (PS et divers), a acquiescé à tout, en précisant vouloir « étudier » la procédure de suspension des abonnements en cas de circonstances exceptionnelles, et travailler avec la SNCF sur l'usage des TGV en extrémité de ligne. Il a par ailleurs fourni, ce qui n'était pas demandé, un programme « transports » étoffé, favorable au transport collectif, au vélo, aux usages partagés de la voiture, et à une nouvelle convention de 10 ans avec la SNCF.

**Les objectifs de nos associations ont donc été largement partagés par les listes qui ont répondu.**

\* *Le consommateur* 72-n° 87 Juin 2021 page 10.

\*\* FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports) et FUB (Fédération des utilisateurs de la Bicyclette)

\*\*\* <http://tdie.eu/wp-content/uploads/2021/06/PaysLoire-Morancais-LR-R%C3%A9ponse-questionnaire-TDIE.pdf>



TER en gare du Mans

#### Et maintenant ?

Le nouveau conseil régional est élu et les délégations, en particulier pour les Transports, sont attribuées. Il est donc opérationnel. Un courrier a été envoyé fin juillet à la présidente, Christelle Morançais, pour lui rappeler nos demandes, ses engagements, et notre proposition, annoncée en mai, de participer à l'amélioration de nos transports régionaux par la mise en œuvre, dès que possible, des dispositions proposées.

Le programme (5 enjeux, 23 actions) concernant les transports régionaux de la majorité du nouveau conseil régional est clairement établi et présenté dans un document de 21 pages (\*\*\*). Nous en demandons l'application rapide. Nous suivrons attentivement les conditions d'ouverture à la concurrence.

Même pendant les vacances, l'actualité nous rappelle des dysfonctionnements qu'il faut supprimer. Par exemple, la Défenseure des Droits pointe, elle aussi, la mise à l'écart d'une partie des voyageurs par le recours au Tout Numérique, la difficulté d'acheter un billet de train en gare à cause de l'absence d'équipement d'achat, la diminution des heures d'ouverture des guichets, ou la fermeture de gares. ■

Pierre Guillaume, Vice-Président



## Pesticides et riverains

### *un nouveau camouflet pour l'Etat qui doit revoir sa copie*

#### Après le conseil constitutionnel, le conseil d'Etat

Nous vous avons informés (\*) que le conseil constitutionnel avait invalidé les chartes concernant la protection des populations. Il s'était prononcé sur la forme car il avait constaté que les chartes avaient été élaborées à la suite d'une mascarade de concertation et de consultation publique.

A la suite des recours déposés par l'UFC-Que Choisir et 7 autres organisations (\*\*), le conseil d'Etat a rendu fin juillet une décision majeure sur le fond dans la lutte contre les pesticides. Il a annulé, car insuffisamment protectrices, plusieurs dispositions encadrant leur épandage près des habitations : insuffisance des distances minimales pour les produits suspectés d'être cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR 2), absence d'information réelle des riverains en amont des épandages, insuffisante protection des riverains et des travailleurs.

Le conseil d'Etat rappelle au gouvernement l'importance de la protection de la population contre les méfaits des pesticides et l'invite à prendre sérieusement en compte l'avis des scientifiques en revoyant en profondeur sa copie sous 6 mois.

En bref, la plus haute juridiction est en accord avec ce que nous avons demandé.

#### Des inquiétudes sur la stratégie du gouvernement et le comportement des préfets

C'est la 2ème fois, ces dernières années, que le gouvernement se fait reprendre par le conseil d'Etat sur ces Zones de Non Traitement (ZNT) pour protéger la population. Le décret de décembre 2019, que nous avons contesté et qui évoque en particulier les chartes, faisait déjà suite à la décision du conseil d'Etat de début 2019 sur le décret du gouvernement de 2017. Dans les 2 cas, le gouvernement a, en particulier, ignoré les recommandations de ses propres services, émises en 2016, et des scientifiques. Il a cédé aux exigences du syndicat agricole majoritaire, support inconditionnel de l'agriculture intensive malgré tous les impacts négatifs de celle-ci.

C'est la politique du passage en force pour gagner du temps (1, 2 et même 3 ans), au bénéfice d'intérêts particuliers et au détriment de la santé des citoyens et de l'environnement. Il en a été de même pour les ZNT pour la protection des cours d'eau.

Et quand une juridiction se prononce, sa décision est ignorée. Au moment où cet article est écrit, cela fait presque 6 mois que la décision du conseil constitutionnel est connue, que la charte a été invalidée et n'a plus d'existence juridique.

Mais celle-ci est toujours sur le site internet de la préfecture de la Sarthe (et d'autres départements) et sur celui de la chambre d'agriculture, sans aucune information sur la décision de cette juridiction !

Nous espérons que la mise en demeure du Conseil d'Etat, la plus haute juridiction française, sera respectée. Et que les demandes de la société civile lors de la consultation publique seront entendues.



#### Clause illégale dans la charte de notre département

La chambre d'agriculture, dirigée par le syndicat majoritaire, a créé, dans sa charte, des règles de droit. Par exemple, elle autorisait l'épandage en limite de propriété quand les riverains étaient censés être absents ! Les résidences secondaires étaient visées. Hors chacun sait que ce sont les parlementaires, députés et sénateurs, qui définissent le droit. Le préfet a malgré tout validé cette charte en juillet 2021, malgré notre alerte ! ■

Pierre Guillaume,  
référént Environnement

\* Le consommateur 72-N° 87-juin 2021

\*\* <https://sarthe.ufcquechoisir.fr/2021/08/03/epandage-des-pesticides-a-proximite-des-habitations-le-gouvernement-oblige-de-revoir-sa-copie/>

**viaLMtvSarthe.tv**

TNT CANAL 33 - NUMERICABLE CANAL 33 - BOX ORANGE CANAL 346 - BOX BOUYGUES TELECOM CANAL 369

Retrouvez la chronique  
consommation  
de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
sur ViàLMtv Sarthe,  
dans le rendez-vous « Au quotidien »  
à 18h45 un jeudi par mois ■

# Le nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) : quoi de neuf ?

Le nouveau DPE est présenté comme plus complet et plus lisible. Il est entré en vigueur le 1er juillet 2021.

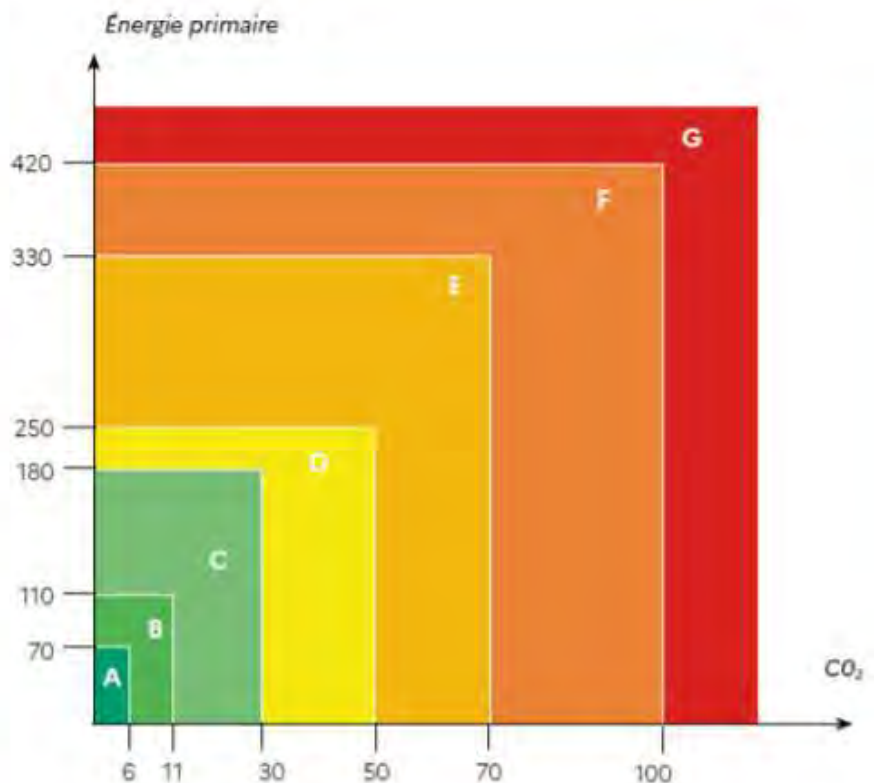
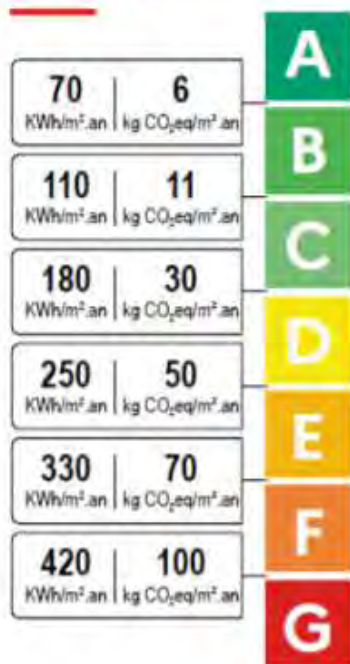
Bonne nouvelle pour les consommateurs :

il est plus pénalisant pour les propriétaires qui franchiraient la ligne jaune, car il devient opposable.

## Le nouveau DPE comprend une étiquette énergie-climat à double seuil

Elle met en évidence les consommations d'énergie primaire et les émissions de gaz à effet de serre associées. Le classement énergétique est donc équivalent à un double classement (consommation d'énergie, émission des gaz à effet de serre) dont l'étiquette résultante correspondrait au plus mauvais des deux classements, selon la représentation graphique ci-après.

### Nouveaux double-seuils des étiquettes de performance énergétique



Source : dossier de presse Ministère de la Transition Ecologique

La nouvelle étiquette (de A à G) intègre deux volets : la consommation énergétique (kilowattheure d'énergie primaire par m<sup>2</sup> par an) et les émissions de gaz à effet de serre (kilogramme équivalent de CO<sub>2</sub> par m<sup>2</sup> par an).

L'étiquette énergie-climat du logement est déterminée selon sa plus mauvaise performance, en énergie primaire ou en CO<sub>2</sub>. Selon le Ministère de la Transition écologique près de la moitié des biens devraient changer de classification.



## Le DPE : les améliorations

### Le DPE sera plus lisible.

#### Un code 4 couleurs pour mieux se retrouver :

- le rose indique une évaluation des coûts annuels ;
- le vert apporte des éléments sur le bien et ses caractéristiques (comme la performance de l'isolation, la production d'énergies renouvelables le système de ventilation) ;
- l'orange donne des recommandations pour améliorer la consommation énergétique ;
- le bleu sert à la description exacte du logement et des équipements utilisés, sous forme d'une fiche technique.

### Le classement énergétique est désormais basé sur la consommation.

Sur l'annonce de vente ou de location, figure, désormais, le classement énergie qui prend en compte la consommation d'énergie primaire et le classement climat qui comptabilise l'émission de gaz à effet de serre du logement.

Un exemple : un logement dont la consommation énergétique est de 216 kWh/m<sup>2</sup>/an, correspond à l'ancienne classification D ; ce logement émet 52 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an, ce qui correspond à l'ancienne classification E dans le classement climat.

### Avec le nouveau DPE ce logement sera classé E, car on retient la plus mauvaise classification qui sera mise en évidence sur l'annonce.

Selon le Ministère de l'écologie, ces nouveaux seuils ne modifient pas le nombre global de passoires énergétiques qui reste à 4,8 millions de logements

Le nouveau mode de calcul induit des changements de classe énergétique sans que des travaux soient faits. Par exemple, pour les logements classés en C dans l'ancien diagnostic, 60% restent classés C et 40% sont reclassés en B ou D.

### Le coût énergétique annuel est mis en évidence

L'estimation du montant moyen des factures énergétiques en euros fait son apparition de façon évidente sur le nouveau DPE.

Cette information très importante est une réelle plus-value pour les acheteurs et les locataires. Elle sera obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le DPE renseignera sur d'autres indicateurs utiles comme le coût annuel par type d'appareils (éclairage, ventilation, chauffage, eau chaude, climatisation).

### Il comprend des indicateurs de performance :

- un indicateur sur les déperditions de chaleur mettant ainsi en évidence la mauvaise isolation des murs, toitures, fenêtres, planchers ;
- un indicateur sur le confort d'été (hors climatisation) du logement ;
- des recommandations de travaux et d'usage appropriées au bien considéré pour améliorer sa performance.

### Il sera désormais opposable comme les autres diagnostics :

- acheteurs et locataires peuvent se retourner contre le vendeur ou le propriétaire bailleur si lors d'un contre-diagnostic, le résultat est défavorable ;
- si le locataire constate que le logement n'est pas classé E mais F ou G, il peut poursuivre le propriétaire sur le fondement d'une information erronée ;
- le propriétaire quant à lui aura la possibilité de se retourner contre le diagnostiqueur (seulement pour les diagnostics réalisés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021) ;
- il doit être joint à l'acte de vente et au contrat de location.



### Il a désormais une validité de dix ans :

- la durée de validité pour les nouveaux diagnostics est de dix ans ;
- les DPE établis entre le 01/01/2013 et le 31/12/2017 sont valables jusqu'au 31/12/2022 ;
- les DPE établis entre le 01/01/2018 et le 30/06/2021 sont valables jusqu'au 31/12/2024.

### Les prochaines échéances importantes

- janvier 2022 : interdiction d'installer des chaudières au fioul y compris en remplacement
- janvier 2022 : interdiction d'installer une chaudière à gaz dans les logements individuels neufs
- janvier 2025 : interdiction d'installer une chaudière à gaz dans les bâtiments collectifs
- janvier 2028 : interdiction de louer des logements classés F et G (1,7 million de logements concernés)
- janvier 2034 (suivant décision du Parlement) : interdiction de louer des logements E (1,9 million de logements concernés) ■

Michel Mansuy, responsable litiges

# L'accueil des consommateurs

**Entretien avec Claudine Pichon, bénévole en charge de l'accueil des consommateurs**

**Claudine, vous êtes bénévole à l'UFC-Que choisir de la Sarthe où vous accueillez les consommateurs au siège de l'association, au Mans. Comment se déroule ce premier contact avec le consommateur ?**

Nous faisons une écoute rapide dans un premier temps pour connaître l'objet de la demande. Cela nous permet déjà de vérifier si cette demande est dans notre domaine de compétences, c'est-à-dire le domaine de la consommation tel que défini dans nos statuts. Nous demandons également le nom de la personne, afin de savoir s'il est déjà adhérent de l'association.

**Pourquoi est-ce important de savoir si la personne est adhérente ?**

Si la personne n'est pas adhérente, nous pourrions répondre à une simple demande de renseignement sur ses droits. Si la personne a besoin d'un conseil personnalisé ou de l'intervention de l'association dans un litige, cela implique une étude approfondie. Ce service ne peut être rendu qu'à nos adhérents. Dans ce cas, si elle souhaite notre aide, la personne devra prendre une adhésion. Il faut rappeler que nous sommes une association de consommateurs indépendante. Nos ressources viennent majoritairement de nos adhérents et c'est aussi en partie le nombre de nos adhérents qui fait notre force en tant que groupe de pression. C'est ce que nous expliquons aux personnes qui nous contactent.

**A la suite de ce premier accueil, comment est prise en charge la demande ?**

Si la personne est déjà adhérente, nous pourrions lui donner un rendez-vous avec un consultant spécialisé qui étudiera sa demande.

Si la personne n'est pas adhérente, ou ne souhaite pas adhérer immédiatement, nous la redirigeons vers un permanencier. Pour cela, nous lui demanderons de nous autoriser à enregistrer ses coordonnées. C'est important pour garder une trace de sa demande et des réponses qui lui seront apportées.



*L'accueil des consommateurs au siège du Mans*

Ce sera le permanencier, ou la permanencière, qui pourra donner les réponses s'il s'agit d'une simple information. Si la personne souhaite adhérer, le permanencier ouvrira un dossier, enregistrera les pièces, pourra donner un conseil personnalisé ou lancer les premières démarches. Le dossier sera ensuite confié à un consultant spécialisé si une étude approfondie est nécessaire.

**Vous parlez des domaines de compétence de l'association, quels sont-ils ?**

Outre la défense des consommateurs, personnes physiques, dans tous les domaines de la consommation, nous pouvons intervenir aussi dans les litiges avec des professionnels de santé, et parfois dans des litiges concernant l'environnement. Nous pouvons aussi aider les consommateurs dans certains litiges avec des services. Par contre, nous n'intervenons pas dans tout ce qui est droit du travail et droit de la famille.

**Vous avez parlé de personnes physiques. Pouvez-vous préciser ?**

Nous ne pouvons par exemple pas intervenir pour un professionnel, une association. Par exemple, si un adhérent a un litige avec un locataire, nous le considérons dans ce cas comme un professionnel et nous ne pourrions pas intervenir, mais seulement, éventuellement, le conseiller. De la même façon, nous ne pourrions pas intervenir pour défendre une collectivité, une association mais nous pouvons conseiller un adhérent copropriétaire et même le défendre en cas de litige personnel avec le syndic.

**Il y a d'autres cas, un peu particuliers, qui limitent vos interventions ?**

Oui, par exemple, si la personne a déjà confié son dossier à un avocat. Dans le cas, où l'assistance juridique est déjà saisie, nous la laisserons poursuivre mais nous restons présents comme conseil et si l'assureur protection juridique est en défaut, nous pourrions intervenir. L'assistance juridique peut aussi prendre la suite de notre intervention pour missionner un expert ou un avocat par exemple.

**En tant que bénévole à l'accueil, vous assurez d'autres tâches que cet accueil physique ou téléphonique ?**

Et oui, cette mission implique aussi, un certain nombre de tâches de gestion comme la tenue de la caisse, la gestion des rendez-vous, la création des adhésions, etc.

**Pouvez-vous nous rappeler les possibilités d'accueil des consommateurs à votre siège du Mans ?**

En temps normal, nous accueillons les visiteurs à l'association, tous les jours, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30, le vendredi 17h. Actuellement, en raison des conditions sanitaires, l'accueil ne peut se faire que téléphoniquement (02 43 85 88 91).

Il est possible également de nous contacter via notre messagerie :

[contact@sarthe.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sarthe.ufcquechoisir.fr)

ou via notre site Internet :

<https://sarthe.ufcquechoisir.fr/>

ou le site national quechoisir.org ■

*Entretien réalisé par Françoise Grimard, groupe communication*





## Un canapé de meilleure qualité, tout neuf !

Notre adhérente, Mme B., a acheté un canapé chez Château d'Ax le 26 juin 2020. Elle l'a reçu le 18 novembre 2020, alors même que la date de livraison était prévue le 15 octobre 2020. De plus, le canapé présente de nombreux défauts.

En effet, le 19 février 2021 notre adhérente a appelé le magasin pour signaler l'apparition, en haut du dossier, d'une grande bande beaucoup plus foncée, ainsi que des assises qui s'abîment.

Le lendemain de cet appel, elle se rend en magasin. Un technicien est passé et le compte rendu indique qu'il s'agit d'une "usure normale".

Mécontente, notre adhérente s'est tournée vers notre association. Une fois le dossier pris en charge et après des échanges avec Château d'Ax, un nouveau canapé, de meilleure gamme, remplacera l'ancien d'ici septembre ! ■

*Commission litiges*

## Informations

Une enquête de la DGCCRF montre que les informations au consommateur sur les garanties des produits électroniques et d'électroménager sont encore trop souvent insuffisantes voire trompeuses. Diverses sanctions ont été prononcées. ■

*Aurélié Dupont, juriste*

## Arnaque au sécuripass

Après plusieurs sollicitations à souscrire au service « securipass » par sa banque, notre adhérent, non sans hésiter, décide d'y souscrire, en complétant un document semblant être envoyé par cette dernière, lui réclamant ses numéros de carte bleue. Plus tard dans la soirée, il reçoit un appel douteux d'une personne se revendiquant du service anti-fraude Maine et Loire. Trouvant tout cela suspect, et étant convaincu d'avoir été victime d'une arnaque, l'adhérent décide de faire immédiatement opposition sur sa carte bleue. Le lendemain matin, en vérifiant ses comptes, il s'aperçoit de la création de plusieurs comptes bénéficiaires et ce sans aucune vérification ni authentification de la part de sa banque, ainsi que de plusieurs virements effectués vers ces derniers à hauteur de plusieurs milliers d'euros. Grâce à la vigilance de cet adhérent, le pire a pu être évité et la banque a accepté de le rembourser pour la quasi-totalité des sommes.

L'association a dû également intervenir auprès de cette dernière qui refusait de procéder au remboursement d'un achat à hauteur de 209,98 effectué par les hackers avec la carte bleue de l'adhérent. Après intervention de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, rappelant à la banque ses obligations envers ses clients, celle-ci a accepté de satisfaire à la demande de notre adhérent. ■

*Commission litiges*

## Réception du mauvais colis

Notre adhérent avait passé une commande par internet à LEROY MERLIN, le 11 mars 2021, d'un volet roulant de velux et a réglé la somme de 528,50 €. Le 17 mars, il a reçu la livraison d'un récupérateur d'eau. Il a donc refusé la livraison. Depuis mars 2021, il n'avait toujours rien reçu alors que LEROY MERLIN écrivait : « nous allons procéder dès à présent au remboursement ou à l'échange ». Notre adhérent a immédiatement fait part de son souhait de se faire rembourser.

Une fois le dossier pris en main par l'UFC-Que Choisir, Leroy Merlin a procédé au remboursement de notre adhérent de l'intégralité de la somme. ■

*Antenne de La Ferté-Bernard*

## Des frais de douane soi-disant non réglés ?

Notre adhérent, Monsieur G., nous a contactés suite à des rappels incessants de la part de Fedex et de la société de recouvrement Intrum pour payer les frais de douane d'un colis, frais qu'il a déjà payés à réception.

Au moment de la réception, la société n'acceptait pas le paiement en carte bancaire, notre adhérent a donc réglé en espèces. Un document a été signé de sa part et de la part du livreur attestant le règlement des 90 euros correspondant à des frais de douane pour Fedex. Malgré cela et les nombreux contacts entretenus entre notre adhérent et la société, celle-ci n'en démordait pas.

Suite à notre intervention, la société Intrum nous a informés de l'arrêt des poursuites contre notre adhérent. ■

*Commission litiges*

## Vigilance

### L'obsolescence programmée continue chez Nintendo

Le géant japonais du jeu vidéo s'apprête à commercialiser la nouvelle version de sa célèbre console, la « Switch OLED ». Bien que quelques améliorations soient à noter avec l'apparition d'un nouvel écran muni de la technologie OLED, certains défauts persistent, et notamment l'obsolescence programmée des manettes « joy-cons ». En effet, malgré l'action européenne coordonnée contre la panne du Joy-Con Drift de l'UFC que Choisir, Nintendo continue de commercialiser des manettes qui après quelques mois d'utilisation subissent le « joy-con drift », empêchant le consommateur à profiter pleinement de son bien. L'UFC Que Choisir vous recommande donc d'être vigilant et de ne pas hésiter à faire une demande auprès de Nintendo afin que vos appareils soient réparés, et ce même si la panne intervient hors période de garantie. La procédure à effectuer est indiquée sur le site de notre association. ■

*Islam Soltahanov, stagiaire juriste*

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

Posez nous 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. ■





Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Notre siège du Mans

21, rue Besnier
72000 LE MANS
Téléphone 02 43 85 88 91
contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site Web :
sarthe.ufcquechoisir.fr

ACCUEIL
du lundi au vendredi
9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h30
(17h00 le vendredi)

Nos 3 antennes

La Flèche
jeudi de 14h00 à 17h30
3 rue Saint-Thomas
72200 La Flèche
02 43 45 75 39
antennelaflèche@gmail.com

Sablé-sur-Sarthe
vendredi 14h00 à 17h00
10 avenue des Bazinières - 3° étage
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



Commander ce livre
sur quechoisir.org
ou auprès de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Adresse :



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

Déposé le 30 septembre 2021



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

NOM ..... Prénom .....

ADRESSE .....

Code Postal ..... VILLE .....

Téléphone .....

Courriel.....

Adhésion et abonnement au bulletin 33,00 €
Adhésion seule 30,00 €
Abonnement annuel au bulletin 3,00 €

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

Règlement à : UFC-Que Choisir de la Sarthe - 21 rue Besnier - 72000 Le Mans - contact@sarthe.ufcquechoisir.fr