

70<sup>e</sup> anniversaire  
le Van de l'UFC-Que choisir  
fait halte au Mans

p. 8



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°89 - Décembre 2021 - Prix 0,80 €

## Sommaire

Actualités de l'association

p. 2 et 3



L'édito p. 3

Le dispositif France rénov'

p. 4

Hausse des prix de l'énergie

p. 5

Réparabilité p. 6 et 7



Copropriétés p. 10 et 11

Vigilance rénovation p. 12 et 13

L'application Queldébit p. 14



Salon du stage p. 14

Les gagnés p. 15



SCANATHON " Quelproduit "

p. 9

## Vers une consommation responsable *L'association propose des outils pour agir*

### Remue-méninges à Changé

Consommer n'est pas si simple, et consommer responsable l'est encore moins. L'UFC-Que Choisir met à disposition des consommateurs des outils pour agir. C'est sur ce thème que les bénévoles de l'UFC-Que Choisir sont intervenus, le 5 octobre en soirée, lors d'une soirée échanges avec les participants dans le cadre des « Remue-méninges Rabelaisiens ».

Cette soirée a été l'occasion d'une présentation des « Rendez-vous conso », animés par des bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe aux participants, et en particulier quatre de ces rendez-vous sur la thématique « consommer responsable » :

- \* J'économise l'eau à la maison
- \* Je limite ma consommation électrique
- \* Je respire un air plus sain chez moi
- \* Je réduis mes déchets



Jean-Yves Hervez échange avec les participants

Une nouvelle présentation est programmée le 18 janvier à 20h ainsi qu'une série de « Rendez-vous conso » sur cette thématique « Consommer responsable »

L'association propose également une série de « Rendez-vous conso », sur les pièges et arnaques et une autre série sur l'alimentation. Ces rendez-vous sont proposés aux structures qui le souhaitent pour leur public dans le cadre de convention avec notre association. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



Une documentation  
Consommer responsable

### Prévention « Pièges et Arnaques » pour les adhérents de la Maison de Gaston

Le jeudi 30 septembre 2021, notre association est allée à la rencontre des « usagers » de la Maison de Gaston. Cette structure, située à Béner, est un pavillon présentant des aménagements pour favoriser le maintien à domicile. Elle propose des ateliers sur le « bien vieillir ».

Dans le cadre de ces ateliers, Michel Mansuy, administrateur et consultant litiges dans le domaine de la rénovation énergétique et Aurélie Dupont, juriste, sont intervenus sur le thème « Déjouer pièges et arnaques ». Ils ont mis en garde les participants sur les pratiques de certains professionnels (et non professionnels) dans le cadre, notamment, du démarchage et des achats par Internet. Cette rencontre fut un moment d'échanges fructueux. D'autres rendez-vous sont prévus en décembre et en 2022. ■

Aurélie Dupont, juriste



Michel Mansuy et Aurélie Dupont lors de leur intervention

**L'UFC- Que Choisir de la Sarthe sur Internet  
Informez-vous, partagez  
et faites connaître notre association.  
Rejoignez nous sur notre page Facebook. ■**



## Photogachis

### Remise des prix du public

A l'occasion de la célébration des 70 ans de l'UFC-Que Choisir, un concours photo, ouvert à tous, portant sur la thématique « Photogachis » avait été organisé jusqu'au 1er mai 2021. Le slogan de ce concours était « Ayez l'art de dénoncer les dérives de la surconsommation ». L'idée ici était de pousser les participants ainsi que le public à prendre conscience de l'impact écologique de la surconsommation à travers des photographies.



Reine-Prudence, accompagnée de Priscilla Pinédo, commente la photo lauréate

Alors que le jury avait désigné la photo « Emballages volants » de Monsieur Issam Khoury, meilleure photo du concours, le prix du public, quant à lui, a été accordé à la photo « Stop aux déchets » dont les auteurs sont Matthias, Reine-Prudence, Vincent, Quentin, Yann et Dylan, des jeunes membres du Dispositif 2A mis en place par l'Adapei de la Sarthe qui s'occupe de personnes en situation de handicap.

La remise du prix du public a eu lieu le 20 octobre 2021 lors de la journée des bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, où les gagnants sont venus présenter leur photo.

Pour la récompense correspondant à ce prix, la Présidente de l'association a eu le plaisir de leur remettre, les 2 livres des Editions Que Choisir qu'ils avaient choisis : « Les recettes faciles pour une cuisine saine » et « Conseils et astuces pour vous et votre maison ». ■

Islam Solkahanov, service civique en communication

### L'UFC-Que Choisir de la Sarthe recherche des bénévoles

Nos valeurs, nos combats vous intéressent et vous souhaitez vous engager à nos côtés. L'association recherche des bénévoles pour plusieurs missions : enquêteur - technicien pour la maintenance informatique - gestion financière - information et conseils dans divers domaines de la consommation - actions de communication...

Vous êtes intéressé, n'hésitez pas à nous contacter : [contact@sarthe.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sarthe.ufcquechoisir.fr). ■

Evelyne Gaubert, Présidente

**Le Consommateur 72**—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Décembre 2021 - 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](http://www.icilemans.com)



Encore une année difficile qui se termine. Je vous souhaitais, l'an dernier, une année 2021 meilleure que 2020. Celle-là a peut-être été encore plus difficile. Difficile à cause de cette pression que chacun ressent du fait de la situation sanitaire, des incertitudes devant des informations diverses qui nous arrivent. Difficile d'autant plus que cette situation a déjà et aura des répercussions sur nous consommateurs, sur notre pouvoir d'achat. Les factures liées à l'énergie ont déjà augmenté. Nous n'avons malheureusement pas pu, pour le moment, influencer sur le marché avec notre campagne « Energie moins chère ensemble ». La baisse des taxes et la suppression de la TVA sur ces taxes aurait pu permettre de minimiser l'impact de ces hausses. Ce n'est pas le choix qui a été fait et nous le regrettons mais nous ne désarmons pas. D'autres combats nous attendent en 2022. L'accès aux soins dans le département est de plus en plus préoccupant. C'est un des sujets, parmi beaucoup d'autres déjà engagés, que nous voulons porter en 2022. Nous continuerons d'œuvrer pour faire avancer les 17 propositions de l'UFC-Que Choisir pour une consommation plus sobre, plus juste et plus responsable. Les consommateurs, que nous avons rencontrés lors des manifestations que nous avons organisées pour le 70<sup>ème</sup> anniversaire de l'UFC-Que Choisir, ont été nombreux à signer nos pétitions, à s'intéresser aux outils que nous leur proposons pour une consommation mieux maîtrisée.

En 2022, nous aurons besoin de votre soutien actif pour nos actions aux côtés de l'équipe de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, que je remercie ici, pour son engagement et son implication. Je vous souhaite de passer de très bonnes fêtes de fin d'année et une année 2022 plus lumineuse. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



# Du nouveau dans la rénovation énergétique

## Le dispositif « France rénov' »

**Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, mis en place d'un nouveau service public de la rénovation énergétique, baptisé France rénov'.**

### Ce dispositif, c'est Quoi ?

Selon le ministère de la Transition écologique : « il aura pour objectif d'apporter plus de simplicité pour les ménages, afin de mieux les entraîner dans la dynamique, dans le sillage du succès de MaPrimeRénov'. France rénov' aura pour but d'informer, conseiller et accompagner les ménages dans leurs travaux de rénovation ».

### Cette mission étant celle qui avait été affectée au réseau Faire, pourquoi lancer un nouveau dispositif ?

"La marque Faire n'était pas très connue par le grand public, contrairement à MaPrimeRénov' (MPR)", explique-t-on au ministère. Il a donc été jugé préférable de lancer ce dispositif qui reprend l'appellation de MPR, de manière à installer une marque facilement identifiable dans le paysage.

L'existence de deux structures parallèles gérant deux réseaux, à savoir l'Ademe et l'Anah, ne facilitait pas toujours les choses.

C'est l'Agence nationale de l'habitat qui sera chargée, ainsi, de piloter ce nouveau réseau.

### Création des « espaces France rénov' »

Un numéro de téléphone et une plateforme web uniques seront créés, de manière à ce que l'utilisateur ait accès facilement à des informations sur les aides, un simulateur, l'adresse de l'espace conseil le plus proche, ainsi que la liste des artisans labellisés Reconnu garant de l'environnement (RGE).

Le dispositif s'appuiera sur les réseaux Faire et les points rénovation info service de l'Anah, soit 450 guichets sur le territoire ; ceux-ci deviendront des "espaces France rénov'".

"Ce réseau continuera de grandir pour couvrir tout le territoire, cofinancé par les CEE via le programme Sare et les collectivités locales", ajoute le ministère. "Cela constitue une simplification pour les ménages, puisqu'il existait auparavant deux réseaux s'adressant à des publics différents."

### Mise en place de l'accompagnateur « rénov' »

En parallèle, les pouvoirs publics comptent mettre en place dès 2022 l'accompagnateur rénov', en s'appuyant sur les 6 000 conseillers existants (5 000 pour l'Anah, 1 000 pour Faire) réalisant déjà ce type de parcours clients.

Un décret, attendu au printemps 2022, permettra d'élargir le dispositif d'accompagnateurs à d'autres professionnels, qui devront faire la demande d'être agréés par l'État. Ce texte précisera les conditions de l'agrément, les compétences techniques requises, la déontologie à respecter, et le contenu de l'accompagnement.

Cette ouverture à d'autres publics se concrétisera en janvier 2023, indique un dossier de presse diffusé par le ministère de la Transition écologique.

Le décret indiquera également pour quels types d'aides et de travaux l'accompagnateur rénov' deviendra alors obligatoire.

Financé par un programme CEE, il devrait être gratuit pour les ménages les plus modestes.

### MaPrimeRénov' sérénité sera cumulable avec les CEE

Dans un esprit d'intégration des aides, le gouvernement franchit un pas supplémentaire en transformant l'aide de l'Anah "Habiter mieux - sérénité" en "MaPrimeRénov' sérénité", rejoignant ainsi MaPrimeRénov' classique et MaPrimeRénov' copropriétés.

"Cela offre davantage de lisibilité pour les Français, qui ne distinguaient pas facilement ce qui relevait de MPR ou de sérénité", explique le ministère.

MPR sérénité sera même cumulable, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2022, avec les CEE, pour viser à "généraliser des rénovations plus ambitieuses".

On voit là un nouveau signal de la politique de rénovation aujourd'hui privilégiée : aller vers davantage d'offres globales, multi-travaux.



### Certains barèmes de MaPrimeRénov' vont évoluer en 2022

Le dispositif MaPrimeRénov' classique connaîtra également des évolutions en 2022. Tout d'abord, il ne concernera dorénavant que les logements **de plus de quinze ans** (contre plus de deux ans précédemment), l'État s'étant calé sur les règles de l'aide Habiter mieux sérénité. "Les logements de moins de 15 ans représentent 15% du parc de logements. Les dossiers MPR déposés sur ces logements représentent environ 9% en 2020 et 2021", précise le ministère du Logement auprès de Batiactu. "Ces logements ont été construits conformément à la réglementation thermique 2005 ou 2012, et sont donc déjà globalement assez performants."

Par ailleurs, les aides apportées par MPR à l'installation de foyers fermés et d'inserts à bois seront augmentées dans un souci d'amélioration de la qualité de l'air. Les autres barèmes n'évolueront pas l'année prochaine.

### Annnonce du nouveau prêt « hypothécaire »

Enfin, sur la question du reste à charge, le prêt avance rénovation (Par), prévu par la loi Climat et résilience, sera proposé dès 2022 par deux réseaux bancaires, le Crédit mutuel et la Banque postale. Une garantie de l'État sera mise en place pour les ménages les plus modestes, afin de rassurer les établissements financiers. "Ce dispositif permet de rembourser le capital emprunté au moment de la vente du bien ou de la succession", rappelle le ministère de la Transition écologique.

Le ménage doit seulement payer "un montant limité qui constitue les intérêts". Cette méthode aurait aussi pour avantage de "valoriser l'amélioration énergétique du bien, apportée par les travaux".

■

Michel Mansuy, conseiller litiges

## Flambé des prix de l'énergie

### L'arrosoir gouvernemental



**La dernière annonce par le Premier ministre d'une « indemnité inflation » de 100 € au bénéfice de 38 millions de personnes entend clore, jusqu'à nouvel ordre, la séquence des mesures gouvernementales pour répondre à l'augmentation de la facture d'énergie des ménages, et plus largement à l'inflation qui touche durement le pouvoir d'achat des consommateurs.**

Les annonces du gouvernement pour répondre à l'augmentation des prix peuvent être résumées à quatre mesures : une rallonge de 100 € du chèque énergie pour les 20 % de ménages en bénéficiant, une limitation de la hausse du prix du tarif réglementé de vente d'électricité (TRVE) à 4 % en février 2022 (alors que son mode de calcul officiel aurait pu aboutir à une hausse allant de 10 à 15 %), un gel du tarif réglementé de vente du gaz (TRVG) jusqu'à la fin 2022 au niveau des prix au 1<sup>er</sup> octobre 2021, et enfin, donc, « l'indemnité inflation » de 100 € versée aux personnes dont les revenus mensuels sont inférieurs à 2000 €. Une première analyse peut être faite, avec une approche différenciée selon les mesures.

En ce qui concerne le plafonnement de la hausse de l'électricité à 4 % – qui se fera via une modulation de la TICFE, une taxe spécifique à l'électricité – c'est évidemment une mesure aux effets positifs pour les consommateurs, sans impact pour le fournisseur, alors qu'au regard des prix actuellement appliqués sur le marché de gros, on peut estimer que la hausse aurait été de 12 à 15 %. L'UFC-Que Choisir plaide pour sa part pour un relèvement du plafond de l'ARENH\* (qui aurait limité dans des proportions analogues la hausse du TRVE). Cette solution aurait été préférable car la baisse de la fiscalité prévue par le gouvernement n'a vocation à s'appliquer qu'en 2022, quand un relèvement du plafond de l'ARENH\* – légalement possible – aurait vu ses effets pérennisés au-delà de 2022. Notre proposition part du principe que les consommateurs ont une légitimité à demander que la compétitivité du parc électronucléaire leur profite pleinement, et en priorité. Le gouvernement préfère diffuser l'idée que la dépendance du prix de l'électricité est une fatalité du marché international contre lequel on ne peut rien faire.

\*Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique

Pour le gaz, il ne s'agit ni plus ni moins que d'un faux bouclier tarifaire. Non seulement les prix sont gelés à un niveau 50 % plus élevés que ceux constatés début 2021, mais en plus ce gel est en réalité synonyme de lissage des prix, puisque lorsque les prix baisseront sur les marchés internationaux, les factures des consommateurs ne baisseront pas en proportion, pour assurer un remboursement des fournisseurs. En l'état, le dispositif sera neutre pour l'État. Pas pour le portefeuille des consommateurs puisqu'en réalité il s'agit de reculer pour mieux payer.

Pour ces deux énergies pourtant, une baisse de la fiscalité (passage au taux réduit de TVA sur la consommation, au moins temporaire, et fin de la TVA sur les taxes) aurait permis à un ménage moyen, qu'il soit chauffé au gaz ou à l'électricité, d'économiser de 180 à 200 € sur sa facture annuelle.

La rallonge du chèque énergie et l'indemnité inflation sont quant à elles des mesures de nature différente, puisqu'elles sont conditionnées à des niveaux de revenus (par ménage pour le chèque énergie, par personne pour l'indemnité inflation). Si on ne peut que comprendre et approuver qu'un coup de pouce spécifique, même insuffisant, soit donné aux foyers les plus modestes, comment ne pas souligner l'injustice de l'indemnité inflation, qui au-delà d'exclure du périmètre une large partie de nos concitoyens, abonde indifféremment un urbain utilisant les transports en commun et un rural pouvant dépenser 300 euros par mois en carburant pour travailler ? Une baisse de la fiscalité sur les carburants (au moins pour compenser l'aberration fiscale que constitue la TVA sur les taxes – qui correspond à 8 % d'une facture – dont la fin doit être décidée au niveau européen) aurait au moins eu le mérite de mettre sur un pied d'égalité tous les consommateurs captifs, et seulement eux, des hausses des prix du carburant. En arrosant large à l'aveugle, avec un arrosoir de poche, le gouvernement fait simple, mais parfaitement injuste.

Mais cette séquence des annonces gouvernementales a mis en évidence le peu d'entrain des pouvoirs publics pour utiliser le levier fiscal, et la stratégie adoptée par le gouvernement pour porter le discrédit sur ceux portant des propositions d'ordre fiscal.

Elles seraient trop coûteuses pour les finances publiques, comme l'a notamment inlassablement répété le ministre de l'Économie. Pour faire gonfler les chiffres, Bruno Le Maire est même allé jusqu'à chiffrer sur 10 ans l'impact sur les finances publiques d'une baisse de la TVA sur les carburants. On se demande pourquoi il s'est arrêté en si bon chemin, quand un chiffrage sur un siècle aurait bien davantage marqué les esprits !

Évidemment, personne ne peut être indifférent à la meilleure tenue possible des finances publiques. Cela étant, ce sujet mérite mieux que les raisonnements binaires qui ont pu être établis. La fiscalité justifie plus que jamais une réflexion globale sur son acceptabilité dans la façon de l'appliquer, en prenant soin d'interroger la pertinence de faire de la fiscalité massive sur l'énergie (« vache à lait de l'État », pour reprendre le terme du Président de la Commission indépendante de régulation de l'énergie). En matière de bien essentiel, la légitimité de maintenir à un très haut niveau une TVA dont chacun sait qu'elle est des plus injustes doit être questionné.

La fiscalité appelle également de la transparence. Si certaines des mesures proposées auront un coût pour les finances publiques, il restera à les mettre en balance avec les ressources complémentaires dont elles bénéficient jour après jour au regard de la hausse du prix de l'énergie, et plus largement des matières premières (la TVA fixe s'appliquant à des prix toujours plus élevés).

Mais pour conclure, je ne voudrais pas que tout soit résumé à des mesures d'ordre fiscal. L'UFC-Que Choisir l'avait montré, plusieurs milliards d'euros de pouvoir d'achat peuvent être rendus aux consommateurs en mettant fin à des rentes de situations dans de nombreux secteurs (complémentaires santé, banque...) sans que cela impacte les finances publiques. Le pouvoir d'achat est la résultante de 2 composantes : les revenus et les niveaux de prix, ce que les politiques, comme les chroniqueurs oublient trop souvent.

Souhaitons que les prochaines élections nationales soient l'occasion, pour les candidats (es), de se positionner sur les propositions de l'UFC-Que Choisir pour rendre durablement du pouvoir d'achat aux consommateurs, en ne se focalisant pas exclusivement sur le niveau des revenus. ■

*Billet d'Alain Bazot,  
Président de l'UFC-Que Choisir  
(<https://www.quechoisir.org>)*

## Réparabilité

### Les vélos aussi

**Brico-Cycle :  
une passion  
ou un métier ?**

Erwan vient de s'installer au Mans, rue Nationale, comme réparateur de vélos. Il est le parfait local de l'étape. Après un CAP et un bac pro en mécanique générale au lycée Touchard, il vise son avenir dans la mécanique et fait une formation complémentaire à l'AFPA. Mais très vite il est rattrapé par la passion du vélo que lui a communiquée son père.

#### S'inscrire dans le développement de la consommation responsable

Sa passion pour le vélo il la met au service de la réparabilité et de la revalorisation du vélo d'occasion. Son savoir-faire sous-tend sa volonté de respecter l'environnement. Permettre, développer une mobilité sans voiture, réduire les frais de transport pour sa clientèle de quartier, voilà son objectif. Le vélo pour aller travailler, le réparer pour éviter son entropôt dans les caves voire son dépôt dans l'espace public, c'est ce qu'Erwan ambitionne.

Nettoyer les espaces de tous les vieux vélos ou ce qui en reste, Erwan en rêve. Pour cela une aide d'état à cette récupération inciterait détenteurs et réparateurs à les faire disparaître ou revivre.

#### Du vélo à tout ce qui permet de se déplacer sans polluer

Brico-Cycle a rapidement étendu sa gamme d'intervention à tout ce qui permet de se déplacer sans polluer : vélo d'occasion, vélo neuf, vélo électrique, trottinette, roue électrique...Il vend, entretient et répare soit d'occasion soit neuf. Il conseille le client pour toute demande.



Erwan devant son magasin

#### Toutes ventes et réparations liées aux vélos et assimilés

Erwan assure le changement de tous les composants du vélo et assure sa mécanique générale. Il en est de même pour trottinette et autre. Outre les réparations, il peut poser différents accessoires. Les réparations, les accessoires, les améliorations sont effectuées avec des pièces neuves ou d'occasion.

L'obtention des pièces neuves se fait par centrales d'achat. Quant aux pièces d'occasions, elles se révèlent d'une rentabilité moindre car il faut les recueillir, les mettre en état et les stocker avant usage...mais la passion du recyclage l'emporte.

Votre vélo à réparer, vous le déposez en magasin. Un devis gratuit vous est fourni pour la réparation sollicitée. Les grosses réparations durent de 2 à 3 jours suivant la disponibilité des pièces. Les réparations moindres, dites « réparations minute », sont effectuées dans l'heure qui suit le dépôt, avec tarifs à la carte indi-

qués.

#### Quelle évolution pour ces magasins de réparation ?

Pour notre interlocuteur, ce type de magasin sérieux se développera. Il convient que les grandes enseignes doivent se doter d'un service de réparabilité avec techniciens compétents. Sa publicité, il l'a faite par tous les canaux mis à sa disposition : bien sur « le bouche à oreille » mais aussi les réseaux sociaux, internet, les spots publicitaires, les flyers, les radios locales...Déjà épaulé par un technicien et un apprenti, il envisage de développer d'autres ateliers similaires ailleurs, y compris à l'étranger !

#### Quelle attente des clients ?

Les clients exigeront une prestation de qualité au meilleur coût. Erwan semble apporter cette garantie mais il faudra que ses collaborateurs développent la même. C'est l'avenir qui le dira. ■

Alain André,  
commission environnement

### Et si vous faisiez vos petites réparations vous-même ?

L'association Cyclamaine propose un atelier d'auto-réparation et de la vente de vélos et pièces d'occasion, en complément des professionnels du secteur : « Le recyclage de vélos et de pièces pour réutilisation sur place contribue à la réduction des déchets et à la vitalité d'un secteur marchand qui fournit les pièces neuves. Libéré des petites réparations (crevaisons, réglages...), les professionnels peuvent se concentrer sur les interventions délicates à haute valeur ajoutée qui justifient pour des raisons de sécurité ou de technologie l'intervention de professionnels qualifiés. » [FUB, Hors-série Vélocité, Parlons Vélo !]

Site Cyclamaine : <https://cyclamaine.fr/atelier-velo/>



Cyclamaine  
lors du passage du Van

# Vers une consommation plus sobre et plus responsable !

Des produits moins durables, l'épuisement des matières premières, une production accrue de déchets et un impact à long terme sur le pouvoir d'achat des consommateurs... les problématiques résultant de l'obsolescence programmée ou non sont nombreuses, et concernent directement les citoyens dans leur vie quotidienne.

Afin d'agir contre l'obsolescence programmée et de lutter contre le gaspillage, il est nécessaire de mieux informer le consommateur pour lui permettre de choisir, en toute responsabilité, pour une économie circulaire.

Deux obligations permettent au consommateur de pouvoir arbitrer en toute responsabilité et d'éliminer les produits peu durables et non réparables.

La première est l'obligation faite aux distributeurs d'indiquer la disponibilité des pièces détachées essentielles aux biens qu'il achète mis sur le marché pour la première fois après le 1<sup>er</sup> mars 2015.

La seconde est l'obligation d'afficher l'indice de réparabilité des produits électriques et électroniques, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Cet indice donne aux smartphones, aux ordinateurs portables, aux téléviseurs, aux lave-linge et aux tondeuses à gazon une note sur 10 qui évalue leur degré de réparabilité en fonction de plusieurs critères. Il sera ensuite progressivement étendu aux autres appareils ménagers et électroniques. On regrette que les vélos n'y soient pas.

« Il n'est plus possible d'ignorer les effets de notre consommation sur l'environnement, non seulement par la consommation de certains produits néfastes (lors de leur utilisation, à leur fabrication ou encore en fin de vie), mais plus largement du fait du niveau même de consommation des sociétés développées.

L'UFC-Que Choisir réaffirme son engagement en faveur d'une consommation responsable, notamment sous ses aspects environnementaux, qui gagnerait dans certains domaines à plus de sobriété.» (Extrait des 17 propositions de l'UFC-Que Choisir : **Élaborons, ensemble, une loi pour une consommation responsable pour l'après-crise** (1-2 Vers une sobriété consumériste)

<https://www.quechoisir.org/>. ■

Jean-Yves Hervez,  
responsable communication

**L'INDICE DE RÉPARABILITÉ**

Une **NOTE SUR 10** en cours de déploiement depuis le **1<sup>ER</sup> JANVIER 2021**

Un outil visible sur **5 CATÉGORIES** de produits, en magasin et sur internet :

Une **MESURE DE LA LOI ANTI-GASPILLAGE** pour une **ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

LAVE-LINGE À HUBLOT, SMARTPHONE, ORDINATEUR PORTABLE, TÉLÉVISEUR et TONDEUSE À GAZON ÉLECTRIQUE

Il indique si un produit est **PLUS OU MOINS RÉPARABLE** :

1,5 /10    3 /10    5,5 /10    7 /10    8,5 /10

Grâce à plusieurs critères, notamment :

La **DÉMONTABILITÉ** du produit    La **DISPONIBILITÉ DES CONSEILS** d'utilisation et d'entretien    La disponibilité et les prix des **PIÈCES DÉTACHÉES**

L'objectif ?

**LUTTER CONTRE L'OBsolescence** (programmée ou non)

Affiche site Ministère de la transition écologique

## 70ème anniversaire de l'UFC-Que Choisir Le Van de l'UFC-Que Choisir a fait halte au Mans



Le Van de l'UFC-Que Choisir, Place des Comtes du Maine, samedi 25.09



Succès du Photomaton « consommer responsable » auprès du jeune public.

L'équipe de l'association a accueilli des visiteurs nombreux et très participatifs, samedi 25 septembre, Place des Comtes du Maine et dimanche 26, sur le marché des Jacobins. Les échanges ont été très intéressants sur nos actions, avec la signature de nos quatre pétitions. Des ateliers étaient également proposés pour tester à l'aveugle, eau du robinet et eau en bouteille, pour tester l'application Quel produit, participer à un kahoot, quiz en ligne, pour tester ses connaissances en matière de consommation responsable. Notre collègue, Président le l'UFC-Que Choisir de Mayenne nous avait rejoints avec un jeu de l'oie grandeur nature, également axé sur la consommation responsable. L'association Cyclamaine, s'est également jointe à nous le samedi après-midi pour un atelier réparation vélo. Deux journées très riches en rencontre, qui ont permis aux sarthois de mieux connaître les actions de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

Evelyne Gaubert, Présidente



Nos collègues de nos antennes sarthoises nous ont rejoints pour des conseils aux visiteurs.



L'association Cyclamaine conseille des cyclistes.



Beaucoup de visiteurs à l'atelier bar à eau et au scanathon « Quelproduit ».



Les visiteurs ont montré leur intérêt pour nos actions en signant nos pétitions.



## 70ème anniversaire de l'UFC-Que Choisir Un scanathon « Quelproduit » dans la ville



Pascale Besnard, bénévole, présente l'application « Quelproduit », dans la galerie Centre Jacobins

Vendredi 18 et samedi 19 novembre, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe ont retrouvé le public autour d'un stand installé au rez-de-chaussée du centre commercial Les Jacobins.

Ce fut l'occasion de rencontrer des consommateurs pour leur faire connaître l'association au niveau local et susciter de nouvelles adhésions. Nous avons pu recueillir, par un questionnaire, des données sur la connaissance qu'ils ont de notre association et de ses actions au niveau du département.

Nous avons aussi pour objectif de promouvoir l'usage de l'application de l'UFC-que Choisir « Quelproduit », téléchargeable sur smartphone.

Cette application, très facile à obtenir via « Play Store » et « Apple Store » permet à tous d'avoir toutes les informations qualitatives détaillées concernant les produits alimentaires, les produits d'entretien et les produits de soins de beauté et d'hygiène. Ludique, claire, ergonomique, interactive et proposant des produits alternatifs, elle a tout pour séduire, et elle a séduit !

Il est vrai que la télévision grand écran, prêtée par l'un des magasins de la galerie, nous a aidés. Regarder la démonstration dynamique de « Quelproduit » sur grand écran était un plus pour attirer l'œil et amener les visiteurs à en savoir plus.

Beaucoup se sont arrêtés, intéressés par l'idée de disposer d'un outil simple pour les aider à faire leur choix ou changer leurs habitudes. Un certain nombre de personnes l'ont téléchargée sur place pour l'essayer immédiatement et la tester.

C'est ce qui a été remarquable dans cette rencontre : la curiosité des jeunes. Leur appétence et leur aisance dans l'utilisation des écrans leur permet de comprendre tout de suite le fonctionnement et de voir en quoi cela peut leur servir au quotidien.

Leur sensibilité à la protection de l'environnement, à la lutte contre le gaspillage et aux discours écologiques se ressent au travers de leurs réactions positives face à notre démarche. Beaucoup avaient déjà une application similaire, ou connaissaient déjà « Quelproduit ». Au travers de ces jeunes que nous avons rencontrés, notre opération fut un succès.

Et que dire des plus âgés, des seniors ? Leurs réactions sont plus diverses, mais globalement, ceux qui ont bien voulu nous écouter sont prêts à faire l'effort de l'utiliser.

Cette opération sera à renouveler. Merci au Centre commercial Les Jacobins qui nous accueillait, un endroit idéal pour rencontrer à un public divers et multi-générationnel. ■

Corinne Tironneau, groupe communication



Une étudiante à la rencontre des consommateurs dans les rues du Mans

Parallèlement à l'action des bénévoles de l'association, dans le Centre Les Jacobins, une dizaine d'étudiants intérimaires, munis de tablettes tactiles, ont sillonné, samedi et dimanche après-midi 19 et 20 novembre, les rues du centre-ville du Mans, dans le cadre d'une opération de communication, initiée par notre Fédération.

L'objectif de cette action était aussi de faire découvrir l'application « Quelproduit », de sensibiliser les consommateurs à la présence de substances indésirables dans les produits de consommation courante et faire la promotion de l'adhésion sympathisante. Cette forme de communication pour faire connaître l'UFC-Que Choisir s'est déroulée, simultanément, dans 10 grandes villes dont Le Mans.

Evelyne Gaubert, Présidente

## Questions/Réponses

### Le conseil syndical de copropriété

#### Un conseil syndical pour une copropriété, c'est quoi ?

Le conseil syndical est très important pour la vie d'une copropriété. Sa première mission est une mission consultative sur la gestion de l'immeuble par le syndic. Il assure la communication entre ce dernier et les copropriétaires.

#### Le conseil syndical ne travaille pas pour le syndic.

Les membres du conseil syndical sont des copropriétaires volontaires et bénévoles désignés lors de l'Assemblée Générale. Ils agissent pour le compte et les intérêts de la copropriété. La mission des membres du conseil syndical est d'assister et de contrôler le syndic. Ils ne perçoivent pas de rémunération pour leur mission, mais peuvent se faire rembourser des frais liés à leur fonction.

#### Qui peut être membre du conseil syndical ?

En premier un copropriétaire, ou depuis le premier janvier 2020, un ascendant ou un descendant pour les copropriétaires très âgés, dont les lots sont souvent gérés par leurs enfants. Si une personne bénéficie d'une protection de tutelle ou curatelle, son représentant légal peut être élu au conseil syndical. Pour une personne morale une société par exemple, c'est le représentant légal (fondé de pouvoir) qui siègera en son nom.

#### Le syndic peut-il être membre du conseil syndical ?

Non, l'interdiction s'étend au conjoint du syndic ou partenaire pacsé, concubin, ascendant, descendant ainsi qu'à son personnel, et ce, même s'ils sont propriétaires.



#### Comment se passe l'élection du conseil syndical ?

Les membres du conseil syndical sont élus en Assemblée Générale à la majorité absolue (art.25) avec vote distinct pour chaque candidature présentée.

#### Quel nombre de conseillers syndicaux est recommandé ?

Si le nombre n'est pas prévu dans le règlement de copropriété, il faut adapter l'importance des conseillers syndicaux à la taille de la copropriété. Un exemple : pour moins de 30 lots, il faut raisonnablement avoir minimum 3 personnes au conseil syndical et de préférence avoir un nombre impair, ce qui facilite les résultats en cas de vote pour des décisions importantes au sein du conseil syndical.

#### Comment faire pour être candidat à l'élection du conseil syndical ?

Pour être candidat, il suffit de le faire savoir oralement lors de l'assemblée générale quand l'élection est inscrite à l'ordre du jour. Si vous ne pouvez être présent à cette réunion, vous devez mentionner votre candidature sur le pouvoir remis à votre représentant.

#### Y-a-t'il la possibilité d'être suppléant ?

Bien sûr, les suppléants sont élus à la même majorité que les titulaires, ils peuvent remplacer immédiatement tout conseiller qui abandonne ses fonctions. Prévoir des suppléants est très utile, surtout dans les grandes copropriétés. Il faut savoir que le conseil syndical cesse d'exister si plus du quart des sièges devient vacant.

#### Un conseil syndical est-il obligatoire ?

Le conseil syndical est prévu par la loi pour, évidemment, garantir les intérêts des copropriétaires. Il faudrait un vote spécial de l'Assemblée Générale pour décider de s'en passer, ce qui n'est pas conseillé. Le conseil syndical est donc un élément indispensable à une copropriété.


**Pour conclure : une bonne copropriété est une copropriété qui a un bon conseil syndical. ■**

*Monique Bellière, conseillère litiges*



**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 **lundis à 12h22 et les samedis à 9h30**

Présentée par  Françoise Grimard, groupe communication

## Questions/Réponses

### *Le fonctionnement du conseil syndical de copropriété*

#### **Quel est le rôle principal du conseil syndical ?**

Il a avant tout un devoir de contrôle sur la gestion du syndic, de l'assister et d'être l'intermédiaire entre les copropriétaires et le syndic.

#### **Qui doit remplir ce rôle parmi les conseillers élus ?**

Il faut élire un président au sein du conseil syndical. Ce président sera l'interlocuteur privilégié du syndic qui devra lui donner toutes les informations nécessaires sur la gestion de la copropriété. Le président nommé devra transmettre aux membres du conseil syndical.

#### **Quels sont les points importants pour la mission du conseil syndical ?**

Le conseil syndical doit suivre l'application des résolutions votées en Assemblée Générale et le respect des délais d'exécution des travaux prévus.

#### **Le conseil syndical peut-il se faire assister dans sa mission ?**

Tous les syndicats n'ont pas la chance d'avoir des spécialistes parmi les copropriétaires. Il est possible que le conseil puisse se faire assister par un spécialiste selon les besoins. Il peut s'agir d'une personne physique ou d'une personne morale (association). Les frais engagés sont des charges communes générales réparties au prorata des millièmes de copropriété.

#### **Combien de fois le conseil syndical doit-il se réunir ?**

Cela dépend de l'importance de la copropriété, mais il doit se réunir régulièrement pour des échanges sur les problèmes et les événements rencontrés dans la copropriété.



#### **Des réunions sont-elles plus importantes que d'autres ?**

Certainement, surtout lors de la préparation de l'Assemblée Générale. Une réunion doit se faire, au minimum, plus de deux mois avant la date fixée. Le conseil syndical doit prendre rendez-vous avec le syndic pour le contrôle des comptes de la copropriété et la préparation de l'ordre du jour de l'AG ainsi que pour l'étude des devis proposés pour les travaux.

En cas de renouvellement du contrat de syndic, l'étude du nouveau contrat proposé par ce dernier ainsi que, éventuellement le contrat d'un nouveau candidat syndic. A ce sujet, le conseil syndical a le droit de donner un avis par écrit sur tout projet de nouveau contrat. Cet avis doit être joint à la convocation de l'Assemblée Générale.

#### **Le conseil syndical peut-il avoir des exigences envers le syndic ?**

Certainement, la loi prévoit que si, à la demande du conseil syndical, des pièces ne sont pas transmises au-delà d'un mois à compter de la demande, une pénalité de 15 euros par jour de retard peut être imputée sur les honoraires de base du syndic.

Rappelons que le conseil syndical peut demander à tout moment la consultation des pièces concernant l'administration de la copropriété, par exemple le listing chaque année des copropriétaires, la feuille de présence après l'AG, la fiche synthétique à jour de la copropriété.

#### **Le conseil syndical n'est pas rémunéré mais il y a des frais de fonctionnement ?**

Les conseillers peuvent obtenir de la copropriété le remboursement des frais qu'ils ont supportés personnellement dans l'exercice de leur fonction (photocopies, correspondances). Si ils sont justifiées, le remboursement sera effectué par le syndic sur justificatifs présentés.

C'est un petit aperçu de la tâche du conseil syndical qui démontre la complexité de cette mission de copropriétaires bénévoles, qui acceptent de remplir ce rôle et qui méritent la bienveillance de leurs voisins. ■

*Monique Bellière, conseillère litiges*

**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 ■*

# La mésaventure de CONSO

## Une histoire édifiante

CONSO est sensible aux messages du gouvernement qui incitent à faire une rénovation énergétique. Faire des économies et profiter des aides financières ? Pourquoi pas moi !

CONSO est très familier d'internet. Il surfe à la recherche d'un site vendeur de pompe à chaleur...

CONSO est enthousiaste. Il a trouvé un super site qui vend des pompes à chaleur. De magnifiques photos montrent le produit qui n'a que des qualités. Il va faire de super économies avec une facture d'électricité divisée par quatre. Et en plus les aides financières couvrent toute la dépense ? Très fier il informe son épouse et clique sur le lien pour communiquer ses données.

CONSO reçoit le lendemain un appel téléphonique d'une personne très aimable qui lui confirme ce qu'il a vu sur le site et lui propose un rendez-vous à son domicile le soir même. Cela tombe bien car le commercial est dans le secteur. Il accepte enthousiaste ! Il se demande quand même comment faire pour récupérer ses enfants à l'école !

Le commercial est très aimable. CONSO lui offre un verre. Il est un peu énervé car ses enfants le sollicitent et du coup il n'est pas réellement à l'écoute. Le commercial lui vante les mérites de son produit et il est bercé par une telle offre inespérée. « Il faut signer tout de suite pour profiter de cette offre que je ne peux vous faire qu'aujourd'hui » lui dit le commercial. Il se tourne vers son épouse qui est d'accord. Il signe tous les papiers du commercial qui en rajoute : « et en plus vous aurez des aides pour couvrir la totalité du montant de la facture. Il faut juste souscrire un crédit auprès de l'établissement de crédit avec qui nous avons un accord. A la réception des aides vous n'aurez plus qu'à rembourser le crédit ». CONSO est content, il fait confiance.

Quinze jours après, un technicien se revendiquant de la société, appelle CONSO et lui propose l'opportunité de faire les travaux le lendemain car l'équipe se trouve dans le secteur et c'est une chance car les délais habituels de réalisation sont très longs. CONSO est un peu interloqué mais il accepte.

Le lendemain des ouvriers, avec un fort accent, se présentent à son domicile et commencent les travaux. Tout ne se passe pas exactement comme convenu avec le commercial et en plus ils ne parlent pas français. CONSO est un peu énervé, mais en fin de journée les travaux sont terminés et la mise en service faite. Pas le temps de voir comment cela marche mais CONSO se dit qu'il se débrouillera avec internet.

CONSO après quelques jours est satisfait. La pompe à chaleur fonctionne bien. Il vient de recevoir un courrier de l'établissement de crédit avec un échéancier. Il se dit que la mensualité sera impossible à payer avec son budget actuel. En effet, il faut payer le crédit de la maison et l'intérêt du grand fils. Heureusement se dit-il, que les aides financières vont arriver !

Sans nouvelles après quelques jours, il appelle le commercial qui ne répond pas. Il insiste durant plusieurs jours sans succès. Il tente d'appeler également la société qui ne répond pas non plus. CONSO devient terriblement inquiet, il sent l'arnaque et n'en dort plus. Il devient irritable et s'énerve après son épouse et ses enfants...

CONSO s'adresse à notre association sur les conseils d'un ami. Le consultant lui indique qu'il est une des nombreuses victimes de ce type d'arnaques. Malheureusement, nous les dénonçons de toutes nos forces sans que cela s'arrête. Il n'aura aucune aide car les dossiers n'ont pas été faits et il n'a aucun document faisant preuve que le commercial s'en occuperait. CONSO devra aller en justice pour faire valoir ses droits, sachant qu'une procédure judiciaire est toujours longue, incertaine et coûteuse. Il devra prendre un prêt bancaire pour rembourser son coûteux crédit affecté. Il devra payer un avocat car il ne dispose pas d'un contrat d'assurance protection juridique. Une catastrophe familiale et un naufrage financier qui pourrait même aboutir à une procédure de surendettement. Une note positive malgré tout, car heureusement, ses parents viennent à son secours avec un prêt familial...



### Alors que s'est-il passé ? Regardons du côté de notre arnaqueur .

Derrière le site internet de vente de la pompe à chaleur se cache notre arnaqueur qui comme une araignée a tendu ses filets pour piéger ses proies. Il a donné 500 euros à un copain pour faire son site internet. Il a créé une société mais sa coquille est quasiment vide, il habite toujours chez ses parents et travaille avec son ordinateur portable. Il n'a pas fait la formation RGE obligatoire et qu'il revendique pourtant sur son site et sur les factures qu'il produit. Il a simplement indiqué sur son argumentaire commercial que ce sont les prestataires qui sont RGE.

A réception des demandes de démarchage, il les transmet à un vendeur indépendant à domicile (dont le statut officiel est « VDI ») qui réside dans le secteur concerné et qui va démarcher sur la base d'un argumentaire. A son retour le démarcheur transmet le contrat signé à l'arnaqueur qui le rémunère. Le démarcheur est content car sa commission est de 500 euros pour 1 heure sur place. Il utilise plusieurs téléphones et les supprime au fur et à mesure pour ne pas être embêté par les consommateurs. Il sait grossièrement ce qu'est le label RGE, mais il n'a pas fait cette formation qu'il juge inutile et coûteuse.

.../... suite p.13

## La mésaventure de CONSO

.../... (suite de la page 12)

Pour faire réaliser les travaux, il suffit à notre arnaqueur de s'adresser par internet/téléphone à un réseau caché de réalisateurs (les sociétés sont réelles mais le système est complètement opaque). Il s'agit en fait d'intermédiaires parlant français et qui font intervenir des équipes de techniciens venant d'autres pays d'Europe. Ils sont payés à la tâche et sans doute exploités. Bien sûr ils n'ont pas eu le temps d'apprendre le français. Ils ont une formation du métier concerné car le produit fonctionne, mais rien n'indique qu'ils respectent les normes françaises et les attendus RGE. La visite technique obligatoire pour valider l'installation n'a pas été mise en œuvre avant leur venue. C'est donc eux au final qui sont confrontés aux pires difficultés car ils doivent improviser en corrigeant les erreurs du commercial pour tenir le délai « une journée/une réalisation ».

Pour CONSO la cerise sur le gâteau est qu'il devra trouver un installateur qui acceptera de faire l'entretien annuel obligatoire. C'est une réelle difficulté car les artisans locaux connaissent ce type de filière et ne veulent pas s'engager sur une installation qui ne serait pas conforme. CONSO devra payer en plus une visite approfondie à un artisan pour valider la conformité et ainsi trouver celui qui fera l'entretien obligatoire.

Une catastrophe pour cette famille qui aurait pu être évitée si le gouvernement avait agi comme nous le préconisons depuis longtemps.

**Le système d'encouragement et d'aides financières à la rénovation énergétique est trop complexe et laisse la porte ouverte à une fraude très importante.**

**Selon notre association, il faudrait rendre obligatoire :**

- l'audit énergétique avant travaux ;
- le contrôle d'efficacité après travaux ;
- le recours à un coordinateur de travaux officiel pour piloter les travaux et les aides ;
- l'intégration systématique du prêt à taux zéro au plan de financement. ■

Michel Mansuy, conseiller litiges

## Conseils en cas de projet de rénovation énergétique

Notre association de protection des consommateurs intervient sur de nombreux litiges. Les arnaques sont le fait d'entreprises indélicates qui profitent des aides de l'état et du manque de contrôles. Dans la majorité des cas, les victimes se sont fait abuser par des sites internet qui leur ont vendu du rêve. Lors du démarchage à domicile, le vendeur a fait des promesses orales qu'il ne tiendra pas, comme le montant des aides financières. Les travaux ne sont pas toujours bien réalisés suivant les règles de l'art.

### ⇒ Renseignez-vous impérativement au préalable

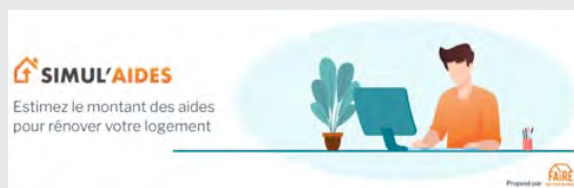
Une seule adresse fiable : <https://www.faire.gouv.fr/>

FAIRE, c'est le service public qui vous guide gratuitement dans vos travaux de rénovation énergétique. Il vous aidera à effectuer les travaux les plus adaptés, à estimer le budget nécessaire et les aides financières dont vous pouvez bénéficier. A partir de janvier 2022, il prendra le nom de France RENOV.

En Sarthe l'espace info énergie est situé : 10 rue Barbier – 72000 LE MANS – Tél. 02 43 28 47 93

### ⇒ Simulez votre projet et les aides financières associées

<https://www.faire.gouv.fr/aides-de-financement/simulaidas>



*Notez que les aides ne concernent pas tous les types de travaux et dépendent de vos revenus. L'Etat les fait évoluer régulièrement dans ses lois de finance. Mais lorsque votre dossier est validé par les organismes, elles sont bien entendu figées.*

### ⇒ Imprimez le résultat de la simulation et lisez-le avec attention

Pour obtenir les aides financières, vous devez faire réaliser des travaux éligibles, par des professionnels et leurs sous-traitants qualifiés RGE (reconnu garant de l'environnement). Il est nécessaire d'ouvrir un compte Internet avant de commencer les travaux. Cela permet d'obtenir la validation écrite des organismes sur la base des devis non signés. Néanmoins, certaines entreprises sérieuses peuvent vous proposer de se charger des aides à votre place (c'est autorisé par l'Etat). Mais dans ce cas, cette prestation doit être impérativement détaillée dans le contrat que vous allez signer dans un deuxième temps avec le professionnel sur la base du devis.

### ⇒ Assurez-vous d'avoir bien compris le mécanisme des aides

1. Aide de l'état (ANAH) : <https://www.maprimerenov.gouv.fr>
2. Aides des fournisseurs d'énergie (certificats d'économie d'énergie) : à rechercher soi-même sur Internet mais c'est complexe. A la moindre erreur votre dossier sera refusé. Privilégier pour plus de sécurité les organismes intermédiaires qui se chargent de tout comme : <https://www.efy.fr/guide/ma-prime-renov>
3. En plus de ces deux aides l'état a mis en place un prêt à taux zéro (EcoPTZ) d'un montant maximal de 30 000 € pour réaliser des travaux d'éco-rénovation. Il est disponible sous conditions à vérifier sur le site Internet : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19905>. Ne souscrivez surtout pas le coûteux crédit affecté proposé par votre vendeur avec votre bon de commande. Si vous ne pouvez financer sur vos fonds propres et que vous n'êtes pas éligible à l'EcoPTZ, sollicitez plutôt un crédit à la consommation auprès de votre banque.

### ⇒ Soyez vigilant sur le choix des professionnels

Ne faites pas confiance à une entreprise qui fait du démarchage. Recherchez des artisans ayant pignon sur rue.

Allez voir des exemples de réalisation. Le bouche à oreille est souvent un bon recours. En l'absence de conseils fiables, vous pouvez recourir aux fédérations d'artisans comme la CAPEB : <https://www.360travaux.com/>

### ⇒ Contactez-nous et venez nous voir

Nous sommes un recours pour vous aider en cas de litiges. Nos consultants litiges sont expérimentés sur de nombreux domaines et sont engagés sur la protection des consommateurs. ■

Michel Mansuy, responsable litiges

## Queldébit

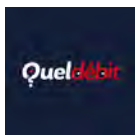
**Une application gratuite et collaborative sur la qualité de l'internet mobile**

Il existe aujourd'hui plusieurs applications permettant aux consommateurs de tester la qualité de leur connexion mobile à internet. Néanmoins, toutes n'offrent pas une analyse détaillée comme le fait la nouvelle application développée par l'UFC-Que Choisir, «Queldébit», disponible sur IOS et sur Android.

Cette application vous permet de tester votre connexion internet en wifi ou via vos données mobiles (data) et ainsi d'analyser votre débit ascendant, descendant ainsi que la latence. Chaque élément étudié est évalué sous forme d'un compteur colorié allant du rouge pour une mauvaise connexion au vert pour une très bonne connexion.

L'objectif de l'UFC-Que Choisir via cette application est, également, de sensibiliser les pouvoirs publics sur la réalité quant à la qualité des services mobiles proposés aux consommateurs.

Aucune de vos données personnelles ne seront collectées, uniquement des données purement techniques nécessaires à répondre à notre objectif. ■



*Islam Solkhanov,  
groupe communication*

### Les nouvelles de l'association

Vous ne recevez pas les informations que nous envoyons par mail à nos adhérents et sympathisants et vous souhaitez pourtant les recevoir. Pour cela, vous devez l'autoriser sur votre compte UFC-Que Choisir.

Comment procéder :

- aller sur [mc.quechoisir.org](http://mc.quechoisir.org)
- entrez votre adresse mail puis votre mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez la procédure pour en recréer un.

Vous pouvez alors vérifier toutes les informations vous concernant.

Pour autoriser l'envoi des informations de l'association locale de la Sarthe :

- allez sur la ligne : vos préférences puis en bas de page, dans le paragraphe « Mon association locale »,
- vérifiez si sont bien cochés : « Les nouvelles de mon association locale » ainsi que « Mes renouvellements d'adhésion ». ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

## L'UFC Que Choisir sur le Campus



*Jean-Yves Hervez reçoit un étudiant*

Le Mans-Université organise chaque année, en partenariat avec le MEDEF, le Forum Réseau Stage. Un événement incontournable pour tous les étudiants de bac+1 à bac+5, il y avait 30 exposants et nous y étions !

Ce jeudi 25 novembre, l'association, représentée par Jean-Yves Hervez, avec le soutien d'une autre bénévole, a accueilli tout au long de la journée les étudiants en recherche de stage. Ils ont défilé en grand nombre à notre stand, attirés par nos offres de stages, par la « flamme » de l'UFC-Que Choisir et..., bien évidemment, par notre notoriété.

Même si leur connaissance de l'association peut paraître un peu globale et superficielle, nous avons été surpris de leur grand intérêt pour notre cause.

Beaucoup se sont dirigés vers nous directement, CV à la main, pleins d'enthousiasme avec l'espoir de nous rejoindre le temps d'un stage. Nous avons reçu 28 étudiants dont le CV et les motivations étaient en adéquation avec les capacités d'accueil de l'association locale qui ne peuvent dépasser 3 stagiaires à la même période. Nous espérons pouvoir accueillir plusieurs étudiants dont le profil a retenu toute notre attention.

Parmi eux beaucoup sont en GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations), en LEA (Langues Etrangères Appliquées), ou en droit...

Des étudiants de tous niveaux, de la première année (pour les GEA une nouveauté pour cette filière) aux MASTER 2. Ce fut une journée bien sympathique et surtout très intéressante par nos échanges avec ces jeunes, très jeunes pour certains, qui nous ont convaincus par leur sérieux, leurs motivations, leurs expériences souvent très variées et riches. Certains déjà engagés dans la vie associative nous ont étonnés par leur réflexion, leur maturité et par l'intérêt que l'UFC-Que Choisir a suscité chez eux.

L'idée de réfléchir et travailler sur les moyens à mettre en œuvre pour promouvoir notre association auprès de cette jeunesse, très sensibilisée pour consommer responsable et protéger l'environnement, est plus que d'actualité.

Nous avons profité de ces belles rencontres pour promouvoir l'application « QuelProduit » qui a reçu un très bon accueil de la part de ces étudiants, et aussi distribué nos flyers pour recruter de futurs bénévoles. ■

*Corinne Tironneau,  
groupe communication*

### Les stages proposés

- ◇ Chargé(e) d'enquête de consommation (2 mois)
- ◇ Chargé(e) de communication (2 mois)
- ◇ Chargé(e) de communication (2 mois)
- ◇ Juriste (2 mois) - Juriste (6 mois)
- ◇ Service civique (8 mois) : communication et réseaux sociaux ■



## Désaccord

Notre adhérent Monsieur P, nous a contactés, suite à des frais dentaires nombreux et importants. Il a soumis à sa complé-

mentaire santé tous les devis du dentiste. Son assureur lui a délivré des accords de prise en charge qui finalement, pour certains, n'ont pas été respectés.

Notre intervention visait donc à obtenir un éclaircissement et (plutôt) un règlement complémentaire.

Suite à l'intervention de notre consultant, satisfaction a été apportée à l'adhérent qui nous remercie vivement. ■

## Satisfaction

Début février 2021, en période de pandémie, Mme R., âgée de 86 ans, demande notre aide par téléphone pour un litige qui remonte au mois de **juillet 2020**, concernant deux dégâts des eaux en 8 jours, provoqués par des colonnes d'évacuation vétustes dans son appartement situé dans une copropriété gérée par CITYA.

Dès réception des éléments pour ce dossier, notre consultante intervient auprès du syndic et de l'assurance de l'adhérente, très silencieux depuis plusieurs mois. Après quelques expertises, il est proposé 6 378,70 € de prise en charge des dégâts qui se révèlent importants. Notre adhérente et notre consultante contestent les devis présentés. De nouvelles expertises sont programmées et au final, il est accordé 1 4550 € pour la remise en état de l'appartement ainsi que la prise en charge d'un hébergement pour le couple pendant la période des travaux, soit près de 4 semaines. ■

*Commission litiges*



## Devis non respecté

Que ce soit pour des raisons écologiques ou économiques, remplacer sa vieille cuve à fioul par une pompe à chaleur n'est pas une tâche facile. Avec les primes mises en places par l'Etat, nombreux sont ceux qui franchissent le pas. C'est le cas de l'un de nos adhérents, qui a fait appel à une société afin de procéder à ce changement.

Après avoir contacté une société spécialisée dans le domaine, notre adhérent signe un devis dans lequel est indiqué la dépose de son ancienne cuve à fioul, la fourniture d'une nouvelle pompe à chaleur ainsi que l'installation de cette dernière.

Quelque temps plus tard, après avoir procédé à l'installation de la pompe à chaleur, la société refuse à notre adhérent de procéder à la dépose de la cuve à fioul, bien que celle-ci soit stipulée dans le devis mais encore pire, représenter un risque chimique potentiel si la dépose n'est pas effectuée correctement.

L'association a dû ici intervenir auprès de la société adverse, afin de faire respecter les droits de notre adhérent et ainsi obtenir la dépose par un professionnel de la cuve à fioul.

### Notre conseil :

Ainsi, nous vous recommandons de faire attention lors de la dépose de votre cuve à fioul et de faire appel à un professionnel et donc éviter tout danger potentiel. ■

*Commission litiges*

## Mauvaise volonté de la banque

Notre adhérent Monsieur A. a été victime d'une fraude sur sa carte bancaire pour un montant prélevé de 909,46 € début Juillet 2021. Il a immédiatement déposé une plainte à la gendarmerie et a demandé le remboursement de la somme, prélevée indument, à la Banque Postale de Château-du-Loir. Il a alors reçu, de la Banque Postale, un courrier l'informant du refus du remboursement.

Notre adhérent sollicite alors l'aide de notre association. Notre consultant contacte la Banque Postale de Limoges demandant de nouveau ce remboursement. Quelques jours plus tard, notre adhérent reçoit un courrier de la Banque Postale de Limoges, lui indiquant qu'il serait intégralement remboursé. Notre adhérent est satisfait. ■

*Antenne de La Flèche*

## Informations

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, en cas d'achat d'un bien d'occasion auprès d'un professionnel, le défaut de conformité est présumé exister au moment de sa délivrance pendant un délai de 12 mois au lieu de 6 mois jusqu'à maintenant. (en vertu de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques). ■

*Aurélié Dupont, 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. ■



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 - 17h00

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



TESTEZ ET TÉLÉCHARGEZ
NOTRE APPLICATION GRATUITE

Adresse :

Empty box for address entry.

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

Déposé le 16 décembre 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