

L'infirmière  
de pratique avancée  
p. 6 et 7



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°96 - Septembre 2023 - Prix 1 €

## Sommaire

Actualités de l'association p. 2 et 3

L'édito p. 3

Petits coins d'aisance  
au Mans p. 4 et 5

Tarifs Transports urbains p. 5



Loi Rist :  
parcours handicap p. 7

Prime " Coup de Pouce "  
chauffage p. 10 - 11

Facturation énergie p. 11

Rénovation énergétique p. 12

Contrats photovoltaïques p. 13



Les gagnés p. 14 et 15



**EAU POTABLE  
PERDUE :**  
la fuite en avant !  
p. 8 et 9





## A la rencontre des consommateurs

Porteur de parole : au marché des Jacobins

« Les circuits courts, c'est quoi pour vous ? »



Notre stand sur le marché des Jacobins

Le dimanche 25 juin, nos bénévoles sont allés à la rencontre des consommateurs sur le marché des Jacobins.

Comme lors de notre précédente action à la journée de la nature à St Léonard-des-Bois\*, ils les ont questionnés sur leur compréhension de la formulation « circuits courts ».

\*Le consommateur 72 N° 95

Si, à St. Léonard-des-Bois, la moitié mettait des consommateurs en avant dans leurs réponses à notion de proximité, contre l'autre moitié, la présence d'un intermédiaire seulement, cette fois c'est moins de 10 % qui évoquent cet intermédiaire et le reste des réponses (une cinquantaine) reste axé sur l'idée de proximité. Le fait que nous soyons sur un marché, influait peut-être cette idée « fausse ». Comme nous le rappelions dans l'article de notre précédent bulletin, la notion de distance n'entre pas en jeu dans cette appellation. On peut donc ainsi, acheter des produits venant de très loin. Cette rencontre avec les consommateurs a permis également, de faire la promotion du site « je ne suis pas une data » et de l'application « Quel produit ». ■

Evelyne Gaubert, Présidente

## A la rencontre des acteurs de santé

### L'UFC-Que Choisir à la journée des soins du Centre Hospitalier du Mans

Le 8 juin, première journée des essais du centenaire des 24 heures du Mans, se tenait la traditionnelle journée des soins du centre hospitalier du Mans.

Ce rendez-vous annuel destiné aux professionnels de santé, étudiants, associations et usagers a été rétabli cette année après les sombres années de l'épidémie de COVID.

Les représentants des usagers pour l'UFC-Que Choisir, intervenant dans différents établissements de la Sarthe, ont tenu un stand pour délivrer de l'information et échanger avec les différents acteurs présents sur les difficultés d'accès aux soins dans la Sarthe et le rôle important des représentants des usagers. ■

Laurent Enard, commission santé



Notre stand au CHM

**Le Consommateur 72**—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Septembre 2023 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2100 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 - 72000 LE MANS - [www.icilemans.com](http://www.icilemans.com) ■

## Rentrée des consommateurs pour nos antennes

*Au Forum des activités de Sablé-sur-Sarthe*



*Notre stand au Forum des activités*

Pour la deuxième année, notre antenne de Sablé-sur-Sarthe était présente au Forum des activités de cette ville, le 1<sup>er</sup> samedi de septembre.

Malgré la part importante des associations sportives et un emplacement peu favorable pour la rencontre du public, nous avons pu néanmoins réaliser de nombreux contacts. Un constat rapide permet de voir que, si l'UFC-Que Choisir est connue dans sa globalité, certaines de ses actions spécifiques le sont peut-être moins. Un exemple, l'application « Quel Produit » était largement ignorée par les visiteurs de notre stand. Dommage ! Mais une petite démonstration les convainc rapidement de son utilité. L'information sur la campagne : « Je ne suis pas une DATA » a sensibilisé quelques grands-parents soucieux de l'utilisation des réseaux sociaux par leurs petits-enfants mais aussi des jeunes qui sont repartis avec nos flyers. Les échanges ont permis de faire connaître nos démarches et actions pour une consommation avertie et responsable.

Espérons que cette journée aura permis une plus large connaissance des droits des consommateurs et permettra aux saboliennes et saboliens de s'investir dans leur antenne locale. ■

*Pascal Coroller, commission communication*

## Sur la Foire de la Ferté - Bernard

Comme traditionnellement chaque année, les bénévoles de notre antenne de la Ferté-Bernard, était présente sur la Foire de septembre de cette cité.

Comme pour nos collègues de Sablé-sur-Sarthe, les objectifs étaient de mieux faire connaître notre antenne mais aussi les actions fortes de l'UFC-Que Choisir. Si c'est l'occasion de rencontrer des consommateurs qui ne nous connaissent pas encore, c'est aussi, pour nos adhérents du secteur, l'occasion de venir saluer les 3 bénévoles de l'antenne. ■



*Notre stand sur la Foire de La Ferté-Bernard*

*Evelyne Gaubert, Présidente*



L'équipe de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe souhaite une bonne rentrée à ses adhérents et aux consommateurs sympathisants de notre mouvement.

Rentrée sans doute difficile pour beaucoup, avec une inflation toujours présente. Je rappelle ici la demande de l'UFC-Que Choisir d'une baisse, voire suppression de la TVA sur les taxes, qui permettrait de diminuer les charges sur les énergies. Demande qui, pour le moment, n'a pas été entendue.

Le site quechoisir.org, avec ses comparateurs, ses conseils, reste un bon outil pour réduire ses factures.

En tant qu'adhérent de notre association, vous pouvez, lors de votre réadhésion, bénéficier d'un accès privilégié à la partie abonnés de ce site (9,90 €).

Attention toutefois : pour bénéficier de cet avantage, il est impératif de renouveler votre adhésion en ligne avant la date limite de celle-ci. Deux relances mails vous sont envoyées, une deux mois avant la fin de votre adhésion, et une le mois précédent. Passé ce délai, il nous est impossible de vous en faire bénéficier. Pour rappel, seul le paiement par carte Bancaire en ligne est possible. N'hésitez pas, par ailleurs, à nous contacter si vous avez besoin d'une information, d'un conseil, d'aide pour un litige. Toute l'équipe de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe est là pour vous. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

***Souvent, nos adhérents satisfaits font un don à l'association. Nous les en remercions.***

***Cette ressource est un plus pour l'association et permet de développer plus d'actions pour la défense des consommateurs sarthois.***

***Pour rappel, les dons ainsi faits sont déductibles lors de votre déclaration de revenus.***

*Evelyne Gaubert, Présidente*



# Petits coins d'aisance au Mans

## Toilettes : les secrets les mieux gardés ... !

Nous avons comptabilisé et visité 37 lieux de toilettes publiques sur la ville du Mans. Un chiffre qui peut paraître important. On constate un manque manifeste de signalisation. Mais aussi : le manque d'Information au niveau de l'Office de tourisme : " Vous allez dans un café... ! " Certaines cartes existent en ligne pour repérer les toilettes, mais rien sur le site de la ville du Mans.



Le centre-ville est particulièrement défavorisé. Par exemple, on trouve une seule toilette publique dans la cité Plantagenêt. Bien sûr, à défaut de toilettes publiques, on peut utiliser gratuitement celles des centres commerciaux, mais aux heures d'ouverture. Certains lieux sont très isolés, comme celui au Gué de Maulny. L'accessibilité des personnes à mobilité réduite n'est possible que dans 20 de ces lieux. On déplore également, pour beaucoup de ces endroits, le manque d'entretien et la vétusté. Certains sont partiellement fermés. A l'intérieur, dans beaucoup d'entre eux, l'éclairage, quand il y en a, ne fonctionne pas. Le papier toilette ou le savon en gel n'existe plus dans les lieux non régulièrement entretenus. De plus, 14 équipements ne disposent pas de lave-mains ! Autre remarque : aux Etangs chauds, les animateurs demandent des points d'eau pour les enfants. Dans les parcs, attention aux heures de fermeture variables. Les toilettes automatiques sont parfois programmées pour être fermées la nuit.

Suite à la visite des 37 sites, nous constatons que la Ville du Mans doit faire un effort très important sur l'image qu'elle veut « offrir » aux touristes pour une ville qui espère une reconnaissance européenne.

## Petits coins d'aisance au Mans : où vous cachez-vous ?

Lexique des abréviations utilisées : **PMR** = Personne à Mobilité Réduite / **U** = urinoir  
**TT** = toilette à la turque / **CC** = cuvette classique / **LM** = lave main / **NA** = nettoyage automatique  
 Estimation visuelle du lieu : très propre acceptable moyen à améliorer

Quartier Gare		
<b>Parc du Gué de Maulny</b> accès 52 rue des Batignolles ou passerelle de l'église saint Bertrand gratuit TT (2)	<b>41 rue Bobillot</b> Place Jean Rohou ( école maternelle ) proche gare Sud gratuit TT (1)	<b>Boulevard de la Petite Vitesse</b> face au restaurant Atlas sortie Sud pont du Bourg Belé gratuit TT (1)
<b>Gares du Mans</b> en sous sol - côté gare nord PRIVE - selon heure ouverture de la gare payant U (2) CC (5) LM (4) <b>PMR</b>	<b>Parc de l'île au Planche</b> entrée côté rue d'Eichtal heure ouverture du parc gratuit U (2) CC (5) LM (4) <b>PMR</b>	Hormis les toilettes de la gare ou une personne est à l'accueil la journée Il n'y a pas d'autres toilettes dans le périmètre des gares Nord & Sud
Quartier Centre ville - Cité Plantagenet ( vieux Mans )		
<b>Place de la République</b> proche arrêt tram sous église de la Visitation - gratuit NA U (1) CC (2) LM <b>PMR</b>	<b>mur enceinte de la cathédrale</b> près de la Tour du Forgeur entrée par le porche vert sur gauche gratuit CC (2) <b>PMR</b>	<b>centre commercial jacobins</b> au niveau de la FNAC PRIVE Heure ouverture centre commercial gratuit U (4) CC (6) LM <b>PMR</b>
<b>Cité Plantagenet</b> 102 Grand Rue ( intérieur cour ) 3 panneaux de signalisation gratuit U (1) CC (1) LM <b>PMR</b>	<b>Place des Jacobins</b> accès parking aérien côté théâtre ouverture signalée en fonction des activités gratuit CC (2) NA <b>PMR</b>	<b>Parc de Tessé</b> à l'intérieur du parc aucune indication - sauf internet gratuit U (1) CC LM
Quartier Jardin des Plantes - Maillets - Villaret		
à l'intérieur du Jardin des Plantes Angle rue de Flore et Prémartine heure ouverture du parc gratuit U (2) CC LM <b>PMR</b>	à l'intérieur du Jardin des Plantes 15 Rue de l'Eventail un sanitaire est fermé sur les deux gratuit U CC LM	<b>Parc de Verdigné</b> 91 rue d'Isaac gratuit NA U (2) CC LM <b>PMR</b>
<b>les Maillets</b> entre 176 & 178 avenue des Maillets place du marché gratuit U (2) CC LM <b>PMR</b>	<b>Parc de Banjan</b> Rue de Banjan toilette proche entrée impasse Olivier gratuit TT (2)	<b>Parc Martin Luther King</b> angle rue Saint Aubin et colonel Quéru à l'entrée du parc gratuit U (2) CC (1) LM <b>PMR</b>

## Petits coins d'aisance au Mans : où vous cachez-vous ?

.../...

Quartier Boussinière - Chasse Royale - Libération / Olivier Heuzé			Ci-dessus - Quartier Chasse Royale		
Place de la Boussinière angle rue Philippe gratuit U (3) TT (2) LM ☺	Cimetière de l'Ouest Rue de la Garenne gratuit NA U (1) TT (1) LM ☺ PMR	Rue de Claircigny ancien stade Léon Bollée proche salle communale Claircigny gratuit U (4) TT (1)			
Libération 122 avenue de la Libération proche carrefour rue de la Rose gratuit TT (2)	32 rue du cimetière Saint Georges près avenue Olivier Heuzé à gauche sur le parking à côté du cimetière gratuit TT (2)	Place du Pâtis Saint Lazarre angle rue Grande Maison dans le petit parc gratuit TT (2)			
Parc Théodore Monot boulevard Paul Chantrel Heure ouverture du parc gratuit U (3) CC (5) LM (6) ★ PMR	Avenue François Chancel en face n° 57 Non signalé gratuit U (4) TT (2) CC (2) ☺ LM	Boulevard de la Fresnellerie Eglise Sainte Thérèse à gauche sur le parking gratuit U (2)			
Quartier Jean Jaurès - Sablons - Pontlieue					
Place Paixhans angle rue de Joinville près espace chiens gratuit U (4) TT (1)	Sablons Promenade Newton face angle rue Laplace et Képler - gratuit NA U (2) CC LM ☺ PMR	Sablons boulevard Churchill près de la poste Angle rue des Alpes et du Cantal - Gratuit NA U (2) CC LM ☺ PMR			
Place Heuri Vaillant place du marché de Pontlieue angle rue des ins gratuit U (2) CC (1) LM ☺ PMR	Avenue Félix Gèneslay place du marché face au cinéma Le Royal gratuit U (2) CC (1) LM ☺ PMR	Avenue Félix Gèneslay Terminus Bus de l' Oasis parc près entrée Centre Expo gratuit U TT fermé ☺			
Rue de Villeneuve proche rue des Sablons cimetière de Pontlieue gratuit U (5) ☺	Rue du Polygone place du Champ de Mars en face ADAPEI emplacement FERME				
Autres quartiers					
Les Etangs Chauds allée Pierre Guédou à l'entrée du parking du centre de loisirs gratuit U (3) TT (1) ☺ PMR	Rue du Parc Monceau Zac de l' Ardoise au milieu du Parking non signalé gratuit U (3) CC (1) LM ☺ PMR	Antares au terminal du tram T1 proche du parking relais gratuit U (3) CC (2) LM ☺ PMR			

Lexique des abréviations utilisées : **PMR** = Personne à Mobilité Réduite / **U** = urinoir  
**TT** = toilette à la turque / **CC** = cuvette classique / **LM** = lave main / **NA** = nettoyage automatique  
 Estimation visuelle du lieu : ★ très propre ☺ acceptable ☹ moyen ☹ à améliorer

### Circuit des 24 Heures du Mans et Circuit Bugatti

Sur la superficie des 2 circuits, nous avons relevé la présence de **17 espaces de toilettes**.

Seuls 3 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite : allée du sémaphore, allée des stands, courbe Dunlop - derrière tribune T1 Benoist.

**Emplacement des autres toilettes** : toilettes AVIA - intérieur circuit Bugatti, allée des stands - courbe Dunlop, circuit 24H - chemin aux bœufs, camping du Houx (4 toilettes), Voie de la Liberté - camping Rouge, circuit 24H - proche Welcome Center, circuit 24H - proche passerelle Dunlop, circuit 24H allée des stands Paddock P4 A-B, chemin aux bœufs - Technoparc, circuit 24H - derrière tribune T22, circuit 24H - virage du terre Rouge

Les toilettes sont situées à l'intérieur du circuit des 24H, donc accessibles les jours des manifestations sportives. La gratuité est relative, du fait qu'il y a un accès payant aux diverses activités. ■

Jean-Jacques Huron et Annie Tholoniât, groupe mobilités/transports

## Evolution des tarifs des transports urbains Grand Ouest

Le Mans, Tours, Caen, Laval : pas d'augmentation en 2024.

Pour Le Mans, on reste sur les tarifs de juillet 2022

Alençon : seul tarif qui baisse jusqu'à 20 % - abonnement salarié à 216 € (l'an dernier 270 €)

Rennes : augmentation de 20 centimes sur tarif au ticket unique, par dix et à la journée

Nantes, augmentation générale de 5 % (abonnement salarié à 524 €). Le ticket dans le bus passe de 2 € à **2,50 €**. A noter : gratuité le week-end.

Angers : augmentation générale de 7 % (abonnement salarié 469,20 €). Le ticket dans le bus passe de 1,60 € à **2,10 €**

Pour mémoire : à la Setram, dans le bus - 1,50 € - on ne rend pas la monnaie.

Retrouvez le tableau complet des grilles tarifaires sur notre site : [sarthe.ufcquechoisir.fr](http://sarthe.ufcquechoisir.fr). ■



Jean-Jacques Huron, commission mobilité/transports



## L'infirmier(ère) de pratique avancée IPA

La loi du 26 janvier 2016 a introduit le principe et définit l'exercice de la pratique avancée par les auxiliaires médicaux au sein d'une équipe coordonnée par un médecin.

**Cette loi, sous la pression des syndicats de médecins généralistes, ne s'applique qu'en 2023, avec énormément de restrictions.**

Un double objectif : améliorer l'accès aux soins ainsi que la qualité des parcours des patients en réduisant la charge de travail des médecins sur des pathologies ciblées.

La nouvelle fonction définit les 5 domaines d'intervention de l'infirmière en pratique avancée (IPA) à savoir :

- les pathologies chroniques stabilisées et les polyopathologies courantes en soins primaires ;
- l'oncologie et l'hémo-oncologie ;
- la maladie rénale chronique, la dialyse, la transplantation rénale ;
- la psychiatrie et la santé mentale ;
- les urgences.

Ainsi les conditions générales pour exercer en pratique avancée sont posées.

C'est une infirmière expérimentée avec au minimum 3 ans d'exercice. La formation est organisée autour d'une 1ère année de tronc commun permettant de poser les bases de l'exercice infirmier en pratique avancée.

La 2ème année est centrée sur les enseignements en lien avec la mention choisie parmi les 5 domaines d'intervention. Le diplôme d'Etat d'IPA précise la mention choisie. Il est reconnu au grade universitaire de master.



**L'IPA est l'interface de l'exercice infirmière et de l'exercice médical.**

Le rôle de l'IPA est désormais un travail interprofessionnel dans une équipe de soins primaires (ESP) ou dans une Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) :

- elle a acquis des compétences relevant du champ médical ;
- elle suit (avec leur accord) des patients qui lui ont été confiés par un médecin de l'équipe de soins au sein de laquelle elles exercent, sur la base d'un **protocole d'organisation** établi pour préciser les modalités de leur travail en commun ;
- elle voit régulièrement le patient pour le suivi de sa pathologie en fonction des conditions prévues par l'équipe.

- elle a notamment la capacité, dans son domaine de compétence, de prescrire des examens complémentaires, de demander des actes de suivi et de prévention ou encore de renouveler ou adapter, si nécessaire, certaines prescriptions médicales ;
- elle discute du cas des patients lors des temps d'échange, de coordination et de concertation réguliers organisés avec l'équipe ;
- elle revient vers le médecin lorsque les limites de son champ de compétences sont atteintes ou lorsqu'elle repère une dégradation de l'état de santé d'un patient.



.../...

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



## .../... L'infirmier(ère) de pratique avancée

L'exercice de l'infirmière en pratique avancée dispose désormais d'un cadre réglementaire avec des compétences élargies.

« L'infirmière ou l'infirmier est autorisé à prendre en charge la prévention et le traitement de plaies ainsi qu'à prescrire des examens complémentaires et des produits de santé.

La liste des prescriptions des examens complémentaires et des produits de santé autorisés est définie par un arrêté, pris après avis de la Haute Autorité de santé.

Les résultats des interventions de l'infirmier sont reportés dans le dossier médical et le médecin en est tenu informé. La transmission de ces informations se fait par des moyens de communication sécurisés ».

« Les infirmiers exerçant en pratique avancée peuvent prendre en charge directement les patients. Un compte rendu des soins dispensés est systématiquement adressé au médecin traitant du patient et reporté dans le dossier médical partagé de celui-ci. »

Les modalités décrites dans cet article devraient évoluer avec la publication de décrets suite à la loi du 19 mai 2023. Cette loi, tant attendue après les différentes réunions du conseil national de la refondation du système de santé sur l'ensemble du territoire a véritablement accouché de mesurètes qui seront loin de résoudre les problèmes des déserts médicaux.

Dans cette loi, on perçoit, le poids des lobbys médicaux. La majorité des articles doivent faire l'objet d'une expérimentation de cinq ans !

La France est en retard dans l'évolution de cette nouvelle fonction d'infirmière en pratique avancée. De nombreux pays, dont le Canada, ont mis en place depuis quelques années cette compétence. ■

Pierre Besnard, responsable santé

Pour en savoir plus :

- les articles du Code de la Santé Publique (CSP) :

- l'article D. 4301-8

- l'article L.4301-1

- l'article L. 4311-1 suite à la loi du 19 mai 2023.

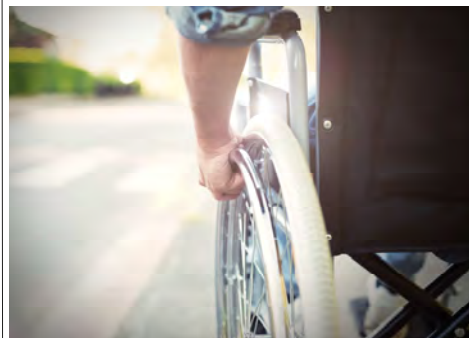
- la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 avec du Code de la santé publique

Cette disposition a été complétée par la loi Rist n° 2023-379 du 19 mai 2023

- l'article R. 4311-7 du CSP, liste les actes réalisables par l'infirmière sur prescription médicale et ceux réalisés par l'infirmière en pratique avancée

## Loi RIST

### des mesures pour l'accès aux soins



#### Loi RIST : Le déploiement des "SAS" et de la plateforme "Mon Parcours Handicap"

Suite de l'article du n° 95, page 8. Le 3ème volet de la loi RIST sur l'accès aux soins porte sur la généralisation du **service d'accès aux soins (SAS)**, qui existe déjà sous forme expérimentale.

C'est un nouveau service d'orientation et de guidage dans le système de santé. Il permet la coopération entre la ville et l'hôpital dans l'accès aux soins non programmés.

La loi permet également de développer **"Mon Parcours Handicap"**. Cette plateforme numérique d'information et de services pour les personnes handicapées et leurs proches aidants doit simplifier leur parcours administratif. Elle englobera d'ici 2025 l'ensemble des démarches que peuvent être amenées à faire les personnes handicapées, avec le développement de téléservices.

Il est prévu la **désignation d'un référent handicap** dans les services d'urgences, le service d'accès aux soins et les établissements de santé. Des mesures sur la simplification et la gouvernance des mutuelles complètent le texte. ■

Laurent Enard, commission santé



Le site Internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, vous informe sur notre actualité, nos actions  
Consultez le sur [sarthe.ufcquechoisir.fr](http://sarthe.ufcquechoisir.fr) ■



## Eau potable perdue : *la fuite en avant !*

**15,70 % d'eau potable perdus en Sarthe : l'UFC-Que Choisir de la Sarthe se mobilise contre "la fuite en avant !"**

Si l'UFC-Que Choisir n'a de cesse, année après année, de dénoncer la pression de l'agriculture intensive et de l'irrigation sur l'eau, tant en termes de quantité que de qualité (pollution), l'association épingle aujourd'hui un autre mal pour la préservation de la ressource : l'état des réseaux de canalisation d'eau potable.

**L'UFC-Que Choisir de la Sarthe dénonce aujourd'hui "La fuite en avant !" pour alerter sur le niveau préoccupant des pertes d'eau potable dans la Sarthe, 15,7% disparaissant à cause des fuites des canalisations.**

**Cette précieuse ressource devant être plus que jamais économisée alors que notre climat change à un rythme accéléré, l'Association demande aux pouvoirs publics de mettre en œuvre un véritable plan de rénovation des réseaux.**

### **L'équivalent de la moitié de la consommation de la ville du Mans perdue chaque année en Sarthe**

Sur l'ensemble du département, 15,7 % de l'eau potable sont perdus à cause des fuites de canalisation [1], soit un taux de fuite inférieur à la moyenne nationale qui est d'un litre sur 5 perdu (19,9 %). Ces pertes représentent cependant chaque année l'équivalent de la moitié de la consommation annuelle en eau de la ville du Mans.

Les canalisations aux matériaux fragiles (fonte grise, PVC collé, amiante-ciment) représentent en effet plus de la moitié (55 %) du réseau français et une grande partie d'entre elles a déjà dépassé l'âge où elles auraient dû être remplacées.

En 2019 les Assises de l'Eau ont fixé l'objectif de renouveler 1 % du réseau national par an. Mais dans la Sarthe, 94 % des communes sont en-dessous de cet objectif national !

[1] Données annuelles des services 2021 - l'Observatoire National des Services Publics d'Eau et d'Assainissement – Juin 2023



### **Fuite d' « O, AU, EAU » : une action de sensibilisation symbolique**

Déterminée à conscientiser l'opinion publique sur la gabegie économique et environnementale que constituent les fuites d'eau potable dans les canalisations, l'association locale de la Sarthe participe à l'opération nationale de l'UFC-Que Choisir : « La fuite en avant ».

A l'image du livre « la disparition », les bénévoles de l'association locale se sont rendus à l'entrée de la commune d'Allonnes le 27 juin et ont fait provisoirement disparaître le « o » du nom de cette commune sur les panneaux d'entrée de la ville.



.../...



## .../... Eau potable perdue : la fuite en avant !

**L'impact de l'évolution climatique se fait désormais sentir de manière très concrète sur notre approvisionnement en eau.**

L'été dernier, le département de la Sarthe a été officiellement placé en situation de crise entraînant dans certaines zones un arrêt total de l'irrigation et des usages d'eau non prioritaires.

De telles sécheresses seront inéluctablement amenées à se multiplier avec la diminution des précipitations prévues pour les prochaines décennies.

Les climatologues et les hydrologues indiquent que la recharge des nappes phréatiques devrait baisser en moyenne de 10 % à 25 % [2] et qu'elle risque d'être particulièrement marquée dans le bassin Loire-Bretagne (-25 % à -30 %). Les débits moyens des fleuves pourraient être réduits de 10 % à 40 % sur l'ensemble de l'année. Quant aux débits estivaux des fleuves, ils pourraient être réduits de 30 % à 60 %



*Le lit de la Sarthe à sec à Allonnes : et si c'était vrai ...*

Alors que le ministère de la Transition écologique considère que le risque de sécheresse est déjà très probable pour notre département, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe alerte sur le niveau alarmant des pertes d'eau potable qu'elle a relevé dans la Sarthe et la faiblesse des mesures prises pour y remédier.

## Plan de rénovation des réseaux : une volonté politique en fuite

Avec la suppression totale en 2016 de l'aide en matière d'ingénierie apportée par les services de l'Etat (connaissance de l'état des réseaux, programmation des travaux, maîtrise d'ouvrage...), les communes sont désormais seules responsables de l'entretien des réseaux. Si les grandes et moyennes collectivités peuvent être en capacité de mobiliser les moyens humains et financiers pour assurer la gestion de leur réseau, tel n'est pas le cas des plus petites communes qui ont les plus grandes difficultés à connaître l'état de leur réseau ou à financer sa rénovation. Quant aux aides financières, elles sont limitées par la faiblesse du budget de l'agence de l'eau de Loire-Bretagne et l'iniquité des contributions entre les différents acteurs.

Alors que les utilisateurs de l'eau sont censés contribuer au financement en proportion des volumes qu'ils prélèvent dans le milieu naturel, l'agriculture ne contribue qu'à 15% de la redevance prélèvement, alors qu'elle représente l'essentiel des consommations nettes d'eau en été.

**Dans le cadre du plan Eau, le Président de la République a bien évoqué le sujet des fuites d'eau, mais pour proposer des mesures dérisoires. Alors que les experts exigent 2.5 à 3 milliards annuels, le Président a annoncé 180 millions d'euros, ciblés sur les plus petites communes... bref, une goutte d'eau !**

**Dans un contexte de raréfaction manifeste de la ressource, il est plus que jamais indispensable et urgent de limiter les pertes d'eau potable.**

**L'UFC-Que Choisir de la Sarthe demande aux pouvoirs publics :**

- un renforcement des aides de l'agence de l'eau Loire-Bretagne aux collectivités prioritaires en termes de raréfaction de la ressource et de fuites ;
- une augmentation du budget de l'agence en faisant progresser les redevances prélèvement payées par les acteurs professionnels ;
- un développement de l'appui technique du département aux petites communes ;
- des objectifs plus ambitieux en termes de taux de pertes autorisés et de connaissance de l'état des réseaux par les communes. ■

*Evelyne Gaubert, Présidente*

[2] Rapport Explore 70 du Bureau de Recherches Géologiques et Minières et Rapport d'information fait au nom de la délégation sénatoriale à la prospective sur l'adaptation de la France aux dérèglements climatiques à l'horizon 2050 – Sénat - Mai 2019

# Comment bénéficier de la prime « coup de pouce chauffage » ?



Il s'agit d'une aide qui sert à remplacer votre chaudière à gaz, au charbon ou au fioul par l'une de ces installations dans le but d'économiser de l'énergie :

- chaudière biomasse performante (à combustible organique comme le bois et ses dérivés) ;
- pompe à chaleur air/eau ;
- pompe à chaleur eau/eau (pompe à chaleur géothermique) ;
- pompe à chaleur hybride (système combinant la technologie d'une pompe à chaleur air/eau et d'une chaudière gaz à condensation) ;
- système solaire combiné (système combinant un panneau solaire et un ballon de stockage) ;
- raccordement à un réseau de chaleur alimenté par des énergies renouvelables (ENR&R) ;
- chauffage au bois très performant.

Tous les ménages peuvent en bénéficier si le logement a été construit depuis plus de deux ans :

- **propriétaire** : pour votre résidence principale ou secondaire ;
- **locataire**, vous devez recevoir l'accord du propriétaire pour recevoir cette aide.

L'aide est sans conditions de ressources mais les montants de prime sont calculés en fonction du niveau de ressources du foyer (revenus fiscaux de référence du foyer de l'année N-2) :

Nombre de personnes dans le foyer	Régions autres qu'Ile de France Plafonds ressources ménages modestes
1	20 805 €
2	30 427 €
3	36 591 €
4	42 748 €
5	48 930 €
Par personne supplémentaire	+ 6 165 €

Les montants prévus (minimum) sont les suivants :

Montant de la prime	Chaudière biomasse performante	Pompe à chaleur air/eau	Système solaire combiné	Pompe à chaleur hybride	Raccordement à un réseau de chaleur ENR	Pompe à chaleur eau/eau	Appareil de chauffage au bois très performant
<b>Ménages modestes</b>	4 000 €	4 000 €	5 000 €	4 000 €	700 €	5 000 €	800 €
<b>Autres ménages</b>	2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €	450 €	4 000 €	500 €

Attention, il existe des conditions d'attribution :

- **opérations engagées jusqu'au 31/12/2025 et achevées le 31/12/2026** : remplacement d'une chaudière à gaz ou à charbon par une chaudière biomasse performante, une pompe à chaleur air/eau, une pompe à chaleur hybride, raccordement à un réseau de chaleur (ENR&R) ;
- **opérations engagées entre le 01/03/2023 jusqu'au 31/12/2025 et achevées au plus tard le 31 décembre 2026** : remplacement d'une chaudière à gaz ou à charbon par une pompe à chaleur eau/eau (pompe à chaleur géothermique) ou un système solaire combiné ;
- **opérations engagées jusqu'au 30/06/2023 et achevées le 31/12/2023** pour tout remplacement d'une chaudière au fioul.

.../...



## Comment bénéficier de la prime .../... « coup de pouce chauffage » ?

Pour bénéficier de la prime énergie, il faut solliciter un certificat d'économie d'énergie (CEE). Pour cela vous devez vous rapprocher d'un organisme signataire de la charte d'engagement liée à l'aide. Il s'agit principalement des vendeurs d'énergie.

N'hésitez pas à comparer les offres disponibles sur les sites internet de chaque signataire.

Pour consulter la liste des entreprises signataires, nous vous conseillons de consulter l'article « Prime Coup de pouce Chauffage » sur le site service-public.fr et plus particulièrement le paragraphe intitulé « Quelle est la démarche pour en bénéficier ? ».

Pour chaque catégorie de travaux, le site fournit une **liste des entreprises signataires**, que vous pouvez donc solliciter pour réaliser vos travaux.

Ensuite, vous devez : accepter l'offre de l'entreprise signataire de la charte que vous avez sélectionnée, signer le devis de vos travaux en vérifiant qu'elle dispose du label « reconnu garant de l'environnement » (RGE), faire réaliser vos travaux, retourner les factures de vos travaux à l'entreprise signataire de la charte que vous avez choisie dans les délais prévus. ■

*Michel Mansuy, consultant responsable commission litiges*

Pour vous faire accompagner dans votre projet, vous pouvez faire appel à un conseiller spécialisé en travaux de rénovation de l'habitat, de la nouvelle structure « France Rénov » :

**Site Internet :**

<https://france-renov.gouv.fr/>

Cet accompagnement est gratuit.

Contact par téléphone au 0 808 800 700 (service gratuit + coût d'un appel).

Service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Vous devez vous munir de votre dernier avis d'imposition.

La prime énergie peut vous être attribuée : en déduction de votre facture ; par virement ou par chèque ; sous forme de bons d'achats pour des produits de consommation courante.

## Facturation énergie : carton rouge pour SOWEE

Nouvelle technique commerciale très contestable que certains clients ont reçu de SOWEE, le fournisseur d'électricité, mais rien de surprenant avec ce fournisseur.

Décortiquons une de ses offres électricité, nouveaux prix pour un avenant de contrat :

- « dans le cas où ces nouvelles conditions ne vous conviendraient pas, vous disposez d'un délai de trois mois à compter de la date de réception de cette avenant pour résilier votre contrat sans frais. »

**Faux : pour les particuliers , la plupart des contrats sont résiliables à tout moment chez les autres fournisseurs.**

- le prix HT de l'énergie (du kWh) est garanti fixe pendant 3 ans à compter de la date précitée sur l'offre, sous réserve des évolutions légales ou réglementaires des prix des éléments suivants qui seront répercutés dans les prix ci-dessus, à la hausse ou à la baisse à compter de leur date de prise d'effet.

Éléments concernés : évolutions du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), évolution du prix de la capacité.

**En partie faux : en général le TURPE est inclus dans l'abonnement.** Actuellement le TURPE 6 est appliqué. Le TURPE est le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité. Il s'agit d'une redevance, payée en France par tous les consommateurs d'électricité pour couvrir les frais des gestionnaires de réseau et de distribution. Objectif, calcul, coût... En général, le TURPE est inclus dans l'abonnement (15 pages sur le site d'ENEDIS pour essayer de comprendre le fonctionnement de ce tarif).

**Le prix de la capacité, encore plus complexe.**

Le mécanisme de capacité est un dispositif instauré par les articles L335-1 et suivants et R335-1 et suivants du Code de l'énergie et dont l'objectif est de garantir durablement la sécurité d'approvisionnement en électricité de la France.

**Je souhaite beaucoup de courage dans la lecture de leur facture au client de ce fournisseur. ■**

*Michel Lecinana, consultant énergies*



**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



## Annuaire numérique de la rénovation énergétique



*Un outil pour centraliser  
l'ensemble des aides  
à la rénovation  
énergétique*

Nos lecteurs le savent bien, comprendre le système d'aides financières mises en place par le gouvernement pour la rénovation énergétique est un véritable défi. Notre association le dénonce régulièrement.

Un nouvel outil accessible aussi bien pour les professionnels que pour les particuliers devrait permettre d'y voir un peu plus clair dans le maquis des aides à la rénovation énergétique.

L'ensemble des dispositifs financiers proposés en France sont désormais centralisés dans un annuaire en ligne, gratuit et interactif.

Ce sont plus de 3.000 aides qui sont ainsi référencées dans ce nouveau service proposé par le programme Oscar, qui vise l'optimisation et la simplification des CEE (certificats d'économie d'énergie) pour les artisans de la rénovation. Le nombre colossal de dispositifs et leur enchevêtrement territorial (il existe des aides nationales, régionales, départementales et communales) complique en effet leur lisibilité et leur compréhension par les professionnels du bâtiment, et donc par ricochet par leurs clients. C'est pour pallier cette difficulté que cet annuaire, consultable à l'adresse [www.aidesauxtravaux.fr](http://www.aidesauxtravaux.fr), a vu le jour.

### Mise à jour mensuelle

Ce guide doit permettre aux entreprises de mieux comprendre les dispositifs, pour ensuite mieux conseiller leurs clients. Au-delà, l'objectif est aussi de massifier les chantiers de rénovation énergétique performante grâce à un cadre clair pour tout le monde. **Professionnels comme particuliers** peuvent donc se connecter gratuitement à l'annuaire afin de consulter les aides disponibles et leurs conditions d'éligibilité.

"Cet outil inédit se veut également interactif : il sera très souvent actualisé et enrichi en fonction de la veille des équipes du programme Oscar, des retours terrain, de l'actualité marché...", explique l'ATEE (Association technique énergie-environnement, pilote du programme Oscar) dans un communiqué. Qui met aussi en avant trois caractéristiques spécifiques de l'annuaire : son exhaustivité géographique, sa centralisation et son actualisation, "à minima une fois par mois".

L'outil est déployé par l'ATEE en partenariat avec le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, l'Ademe (Agence de la transition écologique), l'Anah (Agence nationale de l'habitat), la Capeb (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment), la FFB (Fédération française du bâtiment), la FDMC (Fédération des distributeurs de matériaux de construction) et Coédis (Fédération des distributeurs d'équipements et solutions électriques, génie climatique et sanitaires).

Source Batiactu juin 2023 ■

*Michel Mansuy, responsable commission litiges*

*Retrouvez l'actualité de  
l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
sur LMTV Sarthe*

**lmtv.fr**



# Contrat de vente ou contrat de prestations de services ?

Quelle différence pour le délai de rétractation ?

J'ai fait poser des panneaux photovoltaïques il y a moins de 1 an et je le regrette !

Est-ce que je peux me rétracter ?



Une récente décision de la Cour de cassation vient apporter deux éclairages très protecteurs pour le consommateur en matière d'achat et d'installation de panneaux photovoltaïques : il s'agit d'un contrat de vente (et non d'un contrat de prestation de service) dont le délai de rétractation peut être porté à 12 mois en cas d'erreur d'information du professionnel.

## Décodage

Un particulier qui conclut un contrat portant sur la livraison de panneaux photovoltaïques ainsi que sur la prestation de service d'installation et de mise en service souscrit techniquement un contrat mixte, c'est-à-dire à la fois un contrat de vente portant sur des produits et à la fois un contrat de prestation de service portant sur leur installation.

Dans un arrêt du 17 mai 2023 (1), la Cour de cassation tranche et fait le choix de qualifier juridiquement cet engagement hybride de contrat de vente. Cette qualification est importante car pour ce type de contrat, le délai de rétractation de 14 jours, qui permet au consommateur de changer librement d'avis, commence à courir seulement à la livraison du bien et non à compter de la signature du contrat (comme pour un contrat de prestation de service).

## Quel est le contexte de cette décision de la Cour de Cassation ?

Dans cette affaire, un homme avait conclu le 21 septembre 2017 « hors établissement » (après un démarchage à domicile) un contrat de fourniture et d'installation de douze panneaux photovoltaïques et d'un chauffe-eau thermodynamique.

Le prix devait être financé par un crédit souscrit auprès de la société

BNP Paribas. Le matériel avait été fourni et installé. Le 2 novembre, soit un mois et dix jours après la conclusion du contrat, le client avait établi une attestation de fin de travaux et de conformité conduisant la banque à débloquer le capital emprunté et à payer l'entreprise. Après trois mois, le client avait alors informé cette dernière qu'il exerçait son droit de rétractation puis assigné la société et la banque pour faire constater la caducité des contrats.

## Comment le client a-t-il pu obtenir gain de cause en se rétractant près de 3 mois plus tard ?

Il s'est appuyé sur une disposition protectrice du Code de la consommation. L'entreprise avait indiqué dans son contrat que le délai de rétractation commençait à courir à compter de la date de conclusion du contrat et non pas à compter de la livraison de la marchandise. Or, selon le Code de la consommation, lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été correctement fournies au consommateur, [le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.](#)

## Quelle conséquence pour nous consommateurs ?

Si à la suite d'un démarchage à domicile, vous avez acquis une telle installation il y a moins de 1 an. Si vous regrettez votre achat, vous êtes peut-être encore dans les temps pour vous rétracter sans frais et obtenir la remise en état de votre logement. C'est le cas si après consultation du contrat signé vous constatez sur le document que vous n'avez pas été correctement informé de votre droit de vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception du matériel et que moins d'une année s'est écoulée à compter de l'expiration de ce délai.

(1) Cass., 1<sup>re</sup> civ., 17 mai 2023, pourvoi n° 21-25670.

Source article quechoisir.org : <https://www.quechoisir.org/actualite-panneaux-photovoltaïques-retractation-parfois-possible-pendant-1-an-n108798/> du 3/07/2023 ■

**Nos consultants  
vous conseillent,  
vous accompagnent  
en cas de litige**

Vous pensez-être dans cette situation, vous avez des doutes, n'hésitez pas à contacter notre association. ■

*Michel Mansuy,  
responsable commission litiges*

# LES GAGNÉS

## Citroën cède



Notre adhérent M. D, nous expose qu'il possède un véhicule CITROËN C4 Picasso, mis en circulation en 2014, ne totalisant à ce jour que 32 000 km.

Courant Janvier 2023, il constate que le combiné instrumental de bord ne fonctionne plus, ne lui permettant plus d'obtenir les informations nécessaires à la conduite de son véhicule. Il se rend chez son concessionnaire où il a l'habitude de faire entretenir son véhicule. Ce dernier remplace le combiné défectueux pour la somme de 1 330 €. Contacté par ce concessionnaire, le constructeur Citroën refuse toute participation au motif que la garantie du véhicule est largement dépassée.

Nous adressons un courrier argumenté au groupe Stellantis (Citroën) pour s'étonner du refus de participation et nous rappelons qu'une telle pièce est prévue en principe pour fonctionner la vie du véhicule durant et indiquons que pour l'année de sortie du véhicule, il n'est pas rare d'avoir ce genre d'incident.

Rapidement ce constructeur nous contacte pour nous indiquer qu'après étude de ce dossier, il est d'accord, comme le véhicule est réparé, d'adresser à notre adhérent deux avoirs de 300 € chacun à valoir sur une prochaine révision ou achat d'accessoires.

Notre adhérent est satisfait de la réponse de Citroën et de notre intervention. ■

*Commission litiges*



## Abus de confiance

Notre adhérente, Madame G. âgée de 87 ans, est démarchée par une commerciale de la Société PUREO FRANCE le 11 mai 2022 et un bon de commande pour 3 964 € est signé (pilules pour un programme confort articulaire, fatigue mémoire, sérénité et détox). Sa fille fait la découverte de ce bon de commande alors que le délai de rétractation est expiré.

Une plainte en gendarmerie est déposée pour abus de confiance le 16 décembre 2022

Elle contacte notre association pour obtenir le remboursement de la somme déboursée, 15 février 2023.

Notre lettre de signalement du 16 février 2023 est suivie d'effet et une proposition de remboursement à hauteur de 3 500 € est faite, proposition acceptée par l'adhérente.

L'adhérente et sa fille nous remercient de notre intervention. ■

*Antenne de la Ferté-Bernard*

## Merci à ENGIE

### pour sa réactivité

Notre adhérent, M. D de Monfort-le-Gesnois, était client d'ENGIE pour l'alimentation en électricité de sa maison. Son fournisseur a, par erreur, clôturé son compte. M. D. contacte ENGIE pour demander la réouverture du compteur. Il l'obtient mais avec une nouvelle tarification qui comporte une importante augmentation. Ne pouvant trouver une solution à son litige, M. D. contacte notre consultant Energie qui adresse un courriel de signalement (réclamation) au fournisseur. Ce dernier reconnaît très rapidement le dysfonctionnement et apporte une solution très appréciée par notre adhérent. La facture de résiliation est réduite de plus de 50 % et un geste commercial de 100 € est accordé par ENGIE. ■

*Commission litiges*

## Démarchage

Notre adhérent nous indique avoir été contacté par téléphone par un commercial de LA PRESERVATION DU PATRIMOINE le 4 août 2022 pour le changement d'un tableau électrique. N'étant pas à son domicile le 4 août, il a été pris rendez-vous pour le 11 août, date à laquelle il a signé un bon de commande sur tablette pour un montant de 3 817 €. Aucune copie du bon de commande ne lui a été remise en contre partie de la signature. Le 24 août, le commercial lui a apporté le bon de commande, le devis, le financement, le document d'information précontractuelle ainsi que les conditions générales de vente. A sa grande surprise, il apprend que le bon de commande qu'il a signé le 11 août est daté du 4 août.

Il saisit notre association. Une lettre de signalement datée du 29 août demandant l'annulation pure et simple et sans frais du bon de commande est adressée à La Préservation du Patrimoine.

Notre lettre est suivie d'effet et le 9 septembre nous recevons un courrier de l'organisme qui précise avoir annulé la commande.

L'adhérent nous remercie de notre intervention qui lui a permis d'obtenir satisfaction. ■

*Antenne de la Ferté-Bernard*

## 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. ■





# LES GAGNÉS

## Carton rouge pour FREE et CALL CENTER SAS

Notre adhérent M. G. de Sargé-lès-Le-Mans avait deux contrats box avec la société FREE. Suite à la vente d'un bien immobilier, il a résilié un de ses contrats. Lors de cette résiliation, il a été contacté par CALL CENTER SAS qui se présentait comme un intermédiaire travaillant avec FREE et qui lui a demandé le paiement d'une facture d'un montant de 185,90 € pour la résiliation de son contrat.

La confiance n'excluant pas le contrôle, M. G. a adressé à son fournisseur internet une lettre recommandée avec AR pour obtenir des éclaircissements, lettre réceptionnée le 30 septembre 2022 mais restée sans réponse.

Notre adhérent a été reçu par un de nos consultants pour avoir de l'aide.

Sur une plateforme dédiée à notre association notre consultant a posé les questions suivantes à FREE.

*Merci de bien vouloir :*

- m'indiquer si CALL CENTER SAS est bien un de vos partenaires ;
- m'adresser une copie de tout document que vous auriez reçu de cette société concernant la résiliation de la box de notre adhérent.

*Votre réponse nous servira pour lancer éventuellement une procédure contre CALL CENTER*

Suite à une réponse qui n'était pas acceptable, car elle ne répondait à aucune des deux questions, notre consultant a été dans l'obligation de saisir le Médiateur des télécommunications pour obtenir une réponse. La réponse obtenue a démontré que CALL CENTER avait fait son travail, mais avec un tarif prohibitif. En effet, certains frais n'étaient pas inclus, dont ceux de résiliation de 49 €. ■

*Commission litiges*

## CANAL + s'excuse

Pas content notre nouvel adhérent en ce début mai !

Lors de sa visite à notre association, il nous fait l'historique de son litige contre CANAL + : pratiques commerciales abusives, démarchage téléphonique, mise en place d'un abonnement sans contrat signé, prélèvements sans autorisation signée et ensuite refus sur la demande de résiliation.

Notre consultante intervient immédiatement en envoyant un courrier à CANAL +.

Le remboursement et des excuses sont alors reçus par notre adhérent satisfait. ■

*Commission litiges*

## Etre tenu informé de nos actions

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 :**

- allez 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.

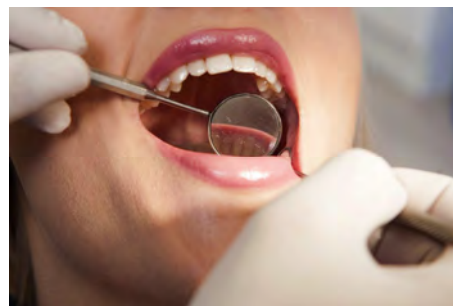
Pour autoriser l'envoi des informations de l'association locale de la Sarthe :

- 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*



## Recours gagné : litiges dentaires



Lors de soins dentaires « dévitalisation », notre adhérent a subi un préjudice médical suite à une faute technique réalisée par le docteur Clarisse SATER, chirurgien-dentiste. Elle a cassé 2 instruments (lime endodontique) dans sa dent. Cette fracture dans les canaux a entraîné beaucoup de souffrance, de soins et est à l'origine des préjudices subis par notre adhérent.

Avec l'aide de notre consultant santé, notre adhérent a fait un recours devant le tribunal judiciaire du Mans. Dans un jugement en date du 26 juillet 2022, le tribunal a condamné, le professionnel de santé à indemniser notre adhérent des préjudices suivants :

- préjudices patrimoniaux temporaires : 82,98 € de frais de déplacement divers ;
- préjudices extrapatrimoniaux temporaires : déficit fonctionnel temporaire une somme de 412,50 €, souffrances endurées temporaires pour 2 000 € ;
- une indemnité de 4 000 € pour remboursement de frais de procédure. ■

*Commission litiges*

## Nos adhérents nous remercient

*« Veuillez trouver ci-joint la réponse de BforBank suite au litige que j'ai subi suite au piratage de mes comptes bancaires les sommes manquantes ont bien été créditées sur mon compte. Enfin !*

*Je vous remercie, du fond du cœur, ainsi que l'UFC-Que Choisir.*

*Merci aussi pour l'écoute que j'ai trouvée à l'UFC-Que Choisir. » ■*

*Mme R., adhérente*

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n°96

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
antennelafleche@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



Adresse :

Empty box for address information.

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

Déposé le 26 septembre 2023



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

NOM ..... Prénom .....

ADRESSE .....

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

Téléphone .....

Courriel.....

Adhésion et abonnement au bulletin 34,00 €
Adhésion seule 30,00 €
Abonnement annuel au bulletin 4,00 €

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