



UFC 71 Informations

Le Journal

du Consommateur averti



EDITO

Nous continuons de vivre des moments difficiles à cause de la situation sanitaire.

Même si elle s'est améliorée ces derniers mois, le rebond de cet été prouve que nous sommes tributaires du virus et que nous devons réagir aux alertes.

La population s'est engagée massivement pour la vaccination. Beaucoup de nos concitoyens sont convaincus de son intérêt, d'autres le font par solidarité. Il reste les antivaccins. Il ne faut pas les stigmatiser, chacun ayant son libre arbitre pour décider de le faire ou pas.

Les autorités gouvernementales ont décidé de mettre en place un « passe sanitaire » dans le cadre d'un plan national de réouverture.

L'UFC Que Choisir de Saône-et-Loire est directement concernée par cette obligation applicable depuis le 30 août. C'est pourquoi, nous l'avons mis en place dans les locaux où nous intervenons.

Nous l'avons fait en toute responsabilité, d'abord pour notre salariée et nos bénévoles mais également pour tous les citoyens qui nous sollicitent.

C'est peut-être une contrainte pour certains, voire un abus de pouvoir pour d'autres mais nous considérons que l'effort contre la pandémie doit être organisé et collectif.

Pour ceux qui ne pourront venir dans nos permanences, nous restons à leur écoute : nos conseillers litiges sont tous équipés informatiquement et répondront à vos sollicitations postales ou numériques.

Votre Président

Gilles CASTAING

70 ans
Que Choisir
le pouvoir d'agir!



UN VAN EN BALADE A TRAVERS LA FRANCE

Sommaire

ENVIRONNEMENT	P. 2 & 3
70 ANS UFC	P.3 & 4
Du côté de la santé	P. 5
ACTUALITES Prév.routière	P. 5 à 7
Appli Quel Produit	P. 9 & 10
Litiges	P.11

Association à but non lucratif régie par la loi du
01/07/1901

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS
DE SAÔNE-ET-LOIRE
2, RUE JEAN BOUVET - 71000 MÂCON
Tél. 03 85 39 47 17
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr
Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

Pesticides

La santé des riverains va-t-elle enfin devenir la priorité du gouvernement ?

Si le sujet de l'épandage des pesticides près des habitations a été un véritable feuilleton, je ne peux que souhaiter que la [décision majeure du Conseil d'État](#), rendue à notre initiative avec 7 autres organisations, en soit un épilogue, enfin heureux !

En effet, après nos vives critiques et protestations sur les passages en force successifs du gouvernement pour rogner au maximum les distances minimales d'épandage de pesticides près des habitations, malgré les alertes et recommandations scientifiques, le Conseil d'État oblige l'État à revoir le cadre réglementaire pour une meilleure protection des riverains et utilisateurs, et ce, sous 6 mois : augmentation des distances minimales pour les produits suspectés d'être mutagènes, cancérigènes ou reprotoxiques (CMR), information en amont des riverains avant utilisation de pesticides et meilleure protection des utilisateurs. La plus haute juridiction administrative a également épinglé les chartes d'engagement, cousues mains par et pour les tenants de l'agriculture intensive pour réduire encore les distances d'épandage, soulignant que leurs conditions d'élaboration et adoption relevaient du domaine de la Loi.

Notre exigence du respect du principe de précaution a été entendue et formellement rappelée au gouvernement par le Conseil d'État... Mais que de temps perdu... Dans les faits, le temps que notre recours aboutisse à cette décision, les pesticides ont pu être diffusés largement à proximité des habitations avec des distances ridiculement faibles, insuffisamment protectrices de la santé des riverains. Si au fond, cette décision constitue une victoire, elle ne peut donc manquer de susciter l'amertume tant il

faut se battre et lutter pour obtenir des mesures de bon sens et ensuite leur plein respect. L'enjeu est d'ailleurs maintenant de savoir si le gouvernement, après cet énième camouflet, va enfin entendre raison et remettre la santé et l'environnement au cœur du cadre réglementaire ? Qu'il soit assuré qu'on ne lâchera pas.



Alain BAZOT, Président de l'UFC - Que Choisir

INTERVENTION AL 71

Un courrier a été adressé à Monsieur le Préfet en août dernier.

L'UFC Que CHOISIR dénonce depuis 2020, avec d'autres associations les distances d'épandage des produits agropharmaceutique jugées trop faibles à proximité des habitations, les conditions d'élaboration des chartes départementales et milite pour la réduction de l'utilisation de ces produits chimiques au profit de pratiques agricoles plus respectueuses de l'environnement.

L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) recommande « *une distance minimales de dix mètres entre les habitations et les zones d'épandage de tout produit classé cancérigène, mutagène ou toxique, sans distinguer si leurs effets sont avérés, présumés ou seulement suspectés* ».

Le Conseil d'Etat a jugé que cinq mètres de distance pour les cultures basses (légumes, céréales) sont insuffisants. De plus, les chartes doivent prévoir l'information des résidents ou personnes présentes à proximité des zones d'épandage en amont.

Il annule les conditions d'élaboration des chartes et leur approbation par les préfetures, celles-ci ne pouvant être définies que par la loi et non un décret (décision du Conseil Constitutionnel mars 2021).

Par décision en date du 26 juillet 2021, le Conseil d'Etat a donné six mois au Gouvernement pour revoir les dispositions réglementant ces conditions d'épandage.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les évolutions réglementaires relatives à la prévention des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante ont renforcé les obligations en matière de repérage de l'amiante avant réalisation de travaux sur les biens immobiliers.

Particuliers ou professionnels doivent faire rechercher la présence d'amiante avant toute réalisation de travaux sur des biens immobiliers dont le permis de construire a été déposé avant le 1^{er} juillet 1997.

Il existe déjà bon nombre de diagnostics :

- Les constats-vente amiante
- Les DTA (Diagnostics Techniques Amiantes)
- Les fiches récapitulatives amiante
- Les DAPP (Diagnostics Amiante « Parties Privatives »)
- Les Etats amiante.

Ceux-ci sont jugés insuffisants au regard de **l'arrêté ministériel du 16 juillet 2019 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles bâtis modifié le 31 janvier 2020**, en ce qui concerne notamment la protection des travailleurs intervenant sur les chantiers, mais aussi la protection de la population et de l'environnement dans le voisinage des travaux.

Réalisés par un particulier, une entreprise ou un travailleur indépendant, la responsabilité de celui qui commande ou réalise les travaux pourrait être engagée en cas de non-réalisation de ces repérages, et/ou en cas de pollution due à ces travaux.

Le ministère du travail a élaboré une notice d'information accessible via le lien suivant :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/obligation_rat_immeubles_batis.pdf

Il existe un certain nombre de cas où cette démarche ne s'applique pas : vous pouvez les consulter via le lien ci-après :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/amiante_exceptions_et_dispenes_pour_en_savoir_plus.pdf

Pensez-y avant de vous lancer dans des travaux !

70^{ÈME} ANNIVERSAIRE



L'UFC QUE CHOISIR OU « 70 ANS DE COMBATS

La naissance de l'UFC, créée par le Ministère de l'Economie en 1951, intervient dans une France d'après-guerre où le gouvernement cherche à améliorer la productivité de l'économie. L'instigateur et premier président de l'UFC, André ROMIEU, souhaite que les consommateurs prennent leur part au développement économique en se regroupant au sein de la Fédération par le biais des associations.

A l'époque, les missions de l'UFC sont d'être un centre de liaison et d'information. Le mouvement informe les Français sur les prix, ce qui passe par la diffusion d'un bulletin périodique et le passage à la radio et à la télévision.

Ce mouvement a un retentissement en Europe à travers le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), institution toujours existante et toujours active.

L'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir est atypique dans le paysage consumériste français et même mondial. Près de 150 associations locales relaient les actions nationales sur tout le territoire. Sa renommée n'a cessé de croître.

Aujourd'hui, près de 4500 bénévoles œuvrent au succès de l'organisation, bénévoles engagés, salariés, adhérents, abonnés ou encore sympathisants. Organisation non gouvernementale (ONG) reconnue, soutenue par un public qui lui donne sa force et sa légitimité, l'UFC Que CHOISIR est experte et indépendante.

Cette farouche et authentique indépendance inquiète, voire agace parfois les pouvoirs publics et professionnels qui posent un regard ambivalent sur ce « lobby anti-lobbys ». Sans marquage partisan, l'UFC a développé un positionnement politique et des combats pour une consommation soucieuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociaux.

Un 70^{ème} anniversaire qui ne pouvait pas passer inaperçu !

Sur tout le territoire, des actions ont été menées depuis le début de l'année, malheureusement contrariées parfois par la crise sanitaire.

(Source : Fédération)

Pour faire connaître cet évènement....

UN VAN EN BALADE A TRAVERS LA FRANCE



Depuis début septembre, un VAN aux couleurs de l'UFC Que CHOISIR sillonne le territoire. De nombreux arrêts sont prévus au cœur des villes.

Il s'arrêtera le jeudi 14 octobre prochain, à Chalon sur Saône de 14h à 17h, et restera le vendredi 15 octobre de 9h30 à 16h avant de reprendre la route pour Dijon.

Venez nombreux, animations, informations, conseils vous attendent. Vous serez accueillis par les bénévoles de l'Association Locale de Saône et Loire, et notamment celles et ceux de l'antenne de Chalon.

A très bientôt !

Nota : le programme détaillé des animations du VAN à Chalon sera disponible sur le site web très bientôt.

ACTUALITÉ AL 71

L'UFC Que Choisir 71 a participé au Forum des associations de Chalon, Montceau-les-Mines et du Creusot le samedi 4 septembre dernier.

Pour le Creusot, il s'agissait de rappeler aux Creusotins la présence de notre association. En effet, durant de longs mois notre association n'a pu assurer de permanences, covid oblige. A partir de septembre, nous pourrons de nouveau rencontrer les Creusotins à la Maison des associations, 5 rue Guynemer au Creusot.

La permanence se déroulera, dans un premier temps, tous les 3èmes vendredis de chaque mois de 10h00 à 12h30.

S'agissant du forum, qui se déroulait au gymnase Jean de Prat, nous avons eu le plaisir de rencontrer des membres de la municipalité et le Député Rémy Rebeyrotte. Cela nous a donné l'occasion de rappeler que notre association a toujours la volonté d'être active sur le bassin creusotin.

Un public nombreux s'est présenté sur notre stand ; quelques personnes ont manifesté l'envie de nous apporter leurs concours. A suivre...





SANTÉ INFO CPAM LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

À partir du 1er juillet 2021, il ne sera plus possible de créer de nouveaux DMP sur le site dmp.fr, ni auprès des professionnels de santé, ni à l'accueil des caisses d'assurance maladie. Les DMP créés avant cette date ne seront pas supprimés et il sera toujours possible pour les patients et les professionnels de santé de les consulter, ainsi que d'y ajouter des informations.

Cette interruption des créations de DMP est nécessaire pour préparer l'arrivée du nouveau service « **Mon espace santé** » qui sera proposé à tous en début d'année 2022. Ce nouveau service sécurisé permettra à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien. Il donnera accès au Dossier Médical Partagé ainsi qu'à une messagerie sécurisée, mais aussi à un agenda de santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État.

Tous les usagers qui disposaient déjà d'un DMP avant le 1er juillet 2021 retrouveront automatiquement leurs données à l'activation de **Mon espace santé**.



LE SAVIEZ-VOUS ?

LA CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La certification des établissements de santé est une démarche conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui concerne tous les établissements de santé, public ou privé, quelles que soient leur taille et leur activité. L'objectif final est d'améliorer la qualité des prestations des hôpitaux et cliniques. Il s'agit d'un

dispositif d'évaluation externe, indépendant et obligatoire qui a lieu tous les 4 à 6 ans.

L'objectif est de porter une appréciation indépendante de la qualité des soins des hôpitaux et cliniques en France.

Elle porte sur deux points :

- > le niveau des prestations et soins délivrés aux patients,
- > la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

Un rapport est ensuite établi qui permet à la Haute Autorité de Santé de fonder une décision graduée. Il s'agit de prononcer une décision utile et porteuse de sens pour les établissements et de les rendre autonomes dans l'identification de leur risque et la priorisation de leurs plans d'actions.

Nota : ce rapport est rendu public et peut être consulté par les citoyens sur le site de la HAS.

Source : Agence Régionale de Santé (ARS)

PNEUS HIVER

BIENTÔT OBLIGATOIRES EN ZONES MONTAGNEUSES

D'ordinaire réservés à l'accès aux pistes de ski, les équipements spéciaux, chaînes ou pneus hiver, seront obligatoires durant la période hivernale dans 48 départements montagneux dès novembre 2021.

C'est un peu l'Arlésienne du monde du pneumatique et [Que Choisir l'évoquait déjà il y a un peu plus d'un an](#). Mais cette fois devrait être la bonne : le pneu hiver sera bientôt rendu obligatoire dans les massifs montagneux (1) lors de la période hivernale, c'est-à-dire du 1^{er} novembre au 31 mars. Le décret n° 2020-1264 paru au *Journal officiel* le 18 octobre 2020 confirme qu'à compter du 1^{er} novembre 2021 cet équipement sera bel et bien considéré comme un équipement adapté. Le texte indique que désormais tout conducteur a l'obligation de « *détention de dispositifs antidérapants amovibles permettant d'équiper au moins deux roues motrices ou le port, sur*

au moins deux roues de chaque essieu, de pneumatiques "hiver" ».

Actuellement, les chaînes ne sont obligatoires **que sur les routes enneigées où est implanté le panneau bleu « B26 équipements spéciaux obligatoires »**. En hiver, selon les conditions météorologiques, vous avez la possibilité d'utiliser des pneus cloutés du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante (ces dates peuvent toutefois être modifiées par les autorités départementales). Avec la nouvelle réglementation, il faudra donc, dans les départements concernés, soit détenir des chaînes à neige métalliques ou textiles permettant d'équiper au moins deux roues motrices, soit être équipé de quatre pneus hiver.

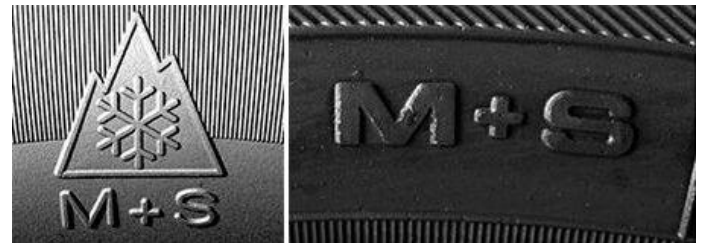


Le panneau bleu B26.

À TERME, LE 3PMFS S'IMPOSERA

Le décret précise que pour l'application de la réglementation, les pneumatiques hiver sont identifiés par l'un des marquages M+S, M.S ou M&S (2) seul ou accompagné du marquage « symbole alpin ». Le symbole alpin est en fait le marquage 3PMFS (3). Ce marquage va plus loin que le M+S qui n'est que déclaratif. Pour l'obtenir, le pneumatique

doit être testé selon une méthode normalisée et réglementaire et satisfaire à un niveau de performance minimum de sécurité et de mobilité sur neige. Il peut être obtenu pour un pneu hiver ou par un pneu dit « toutes saisons ». D'ailleurs, à partir du 1^{er} novembre 2024, seuls les pneumatiques disposant de ce double marquage seront considérés comme des pneus hiver.



Le symbole 3PMFS et le marquage M+S.

- (1) Sont considérés comme massifs montagneux 48 départements situés dans les Alpes, la Corse, le Massif central, le Massif jurassien, les Pyrénées et le Massif vosgien.
- (2) M+S, M.S ou M&S pour *mud and snow*, « boue et neige ».
- (3) 3PMFS pour *3-peak mountain snowflake*, un flocon de neige entouré par 3 pics montagneux.

PANNEAUX DE SIGNALISATION

DEUX NOUVEAUX VENUS POUR L'HIVER

Dans les tiroirs depuis des années, l'autorisation d'utiliser des pneus hiver pour monter un col enneigé a été officialisée fin 2020. S'ensuit l'apparition de deux panneaux de signalisation dédiés.

Ils s'appellent B58 et B59. Ces deux nouveaux panneaux de signalisation indiquent respectivement « l'entrée de zone d'obligation d'équipements en période hivernale » et la « sortie de zone d'obligation d'équipements en période hivernale ».

L'arrêté du 23 juin 2021 relatif à la modification de la signalisation routière paru au *Journal officiel* du 10

juillet définit les caractéristiques de ces panneaux de forme rectangulaire à fond blanc bordé d'un listel rouge (B58) ou noir (B59) comportant une écriture noire.

Le panneau d'entrée de zone B58 peut être complété par différents panneaux précisant les dates d'application (par exemple du 01/11 au 31/03) ou les zones d'application (par exemple « sur l'ensemble du département ») voire comportant la mention « rappel ».

Les chaînes à neige ne seront donc plus le seul équipement permettant aux automobilistes de grimper un col en hiver, ceux équipés de [pneus hiver](#) le pourront également.



Les deux nouveaux panneaux de signalisation B58 et B59.

RENDEZ-VOUS CONSO

Les rendez-vous consommateurs : un déploiement à poursuivre

En 2020, notre association s'est engagée dans un projet d'actions de sensibilisation à destination des consommateurs de différents bassins de vie de Saône-et-Loire. Ce projet, porté dans le cadre du Fonds de Développement de la Vie Associative

(FDVA), a été mis en oeuvre sur 18 mois au lieu des 12 mois initialement prévus, covid oblige.

Il s'agissait d'intervenir dans des structures pour animer des ateliers participatifs RV Conso sur les thématiques liées à l'alimentation-santé, les pièges et arnaques et la consommation responsable.

Au total, nous avons pu mettre en oeuvre **10 ateliers**, tenus dans **7 établissements**. Ils ont accueilli au total **85 participants**.

C'est ainsi que nous sommes intervenus en milieu scolaire (école primaire de Cormatin) en Espace Enfance Jeunesse (adolescents) à Sennecey-le-Grand et dans le cadre de groupes d'animation d'adultes pilotés par des Maisons de Service Au Public – MSAP (Cluny et Matour).

Ces animations ont été assurées par **18 bénévoles** de notre association.

L'analyse des questionnaires de satisfaction renseignés montre un intérêt évident des participants à ce type d'ateliers puisque 100% des consommateurs interrogés ont trouvé les ateliers plutôt ou très satisfaisants. Cela nous encourage à poursuivre le déploiement de ces actions d'animation vers les consommateurs.

Nous réfléchissons dès à présent à notre offre de services 2022 qui pourrait se développer au travers de conventions de partenariat avec certaines structures et sur tout le département.

PRIX DU GAZ

L'ENVOLÉE TARIFAIRE SE POURSUIT

10 % de hausse en juillet dernier, et à nouveau 9 % en ce mois de septembre : le prix du gaz n'en finit pas d'augmenter pour atteindre un niveau historiquement élevé. L'hiver s'annonce onéreux pour les usagers chauffés au gaz. Explications.

Aucun doute, avec un montant du kilowattheure qui va jusqu'à frôler la barre des 8 centimes pour un logement chauffé au gaz ce mois-ci, le prix du gaz bat des records absolus. « Cette hausse d'une ampleur inédite est observée dans tous les pays européens et asiatiques, souligne la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Elle s'explique par la reprise mondiale engagée depuis plusieurs mois et par la forte

augmentation des prix du gaz sur le marché mondial. »

De fait, alors que l'épidémie de [Covid](#) avait bloqué la demande mondiale en gaz et fait chuter drastiquement les prix au printemps 2020, amenant *Que Choisir* à recommander de [passer à une offre en prix fixe pour échapper aux hausses futures](#), la conjoncture pousse désormais les tarifs irrésistiblement à la hausse.

FORTE DEMANDE ET STOCKS AU PLUS BAS

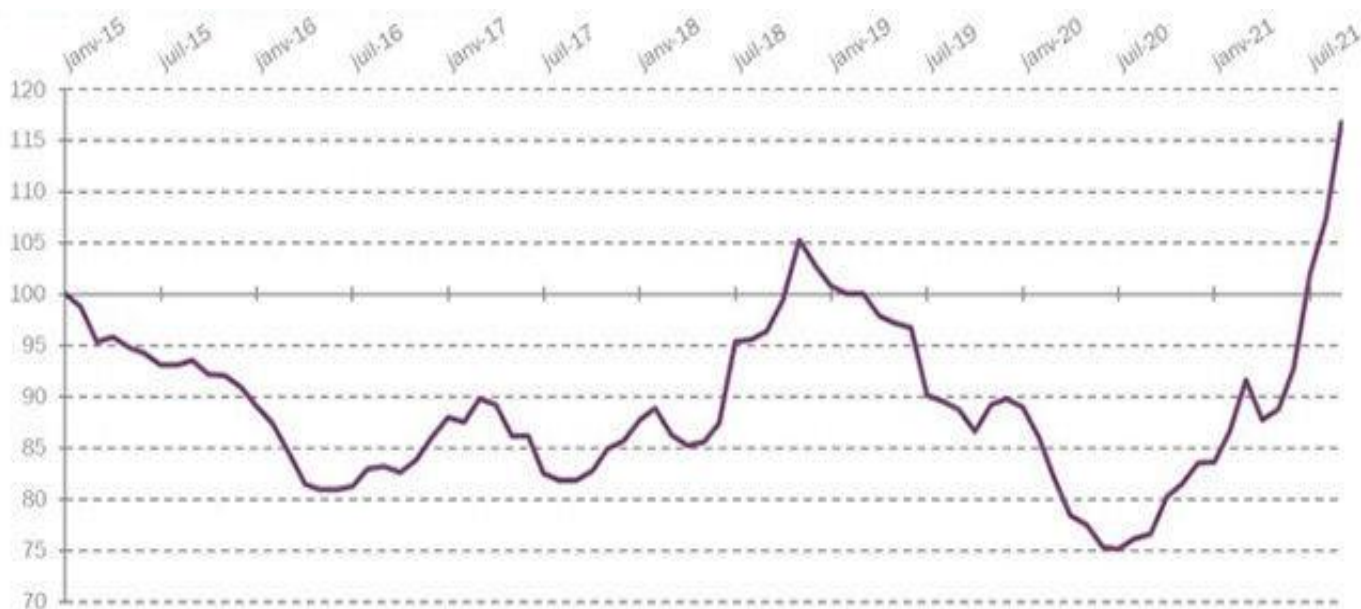
Outre le fait que la reprise économique crée une forte tension sur la demande, les stocks européens de gaz sont au plus bas. Or ils doivent impérativement être reconstitués avant l'hiver. De plus, pour contraindre l'Europe à accepter son gazoduc Nord Stream 2, un projet très controversé, la Russie a réduit ses exportations alors qu'elle était le principal fournisseur de l'Union européenne en 2019.

L'augmentation du prix du gaz concerne tous les consommateurs encore au tarif réglementé d'Engie,

de même que ceux qui sont en offre à prix indexé, quel que soit leur fournisseur. Seuls les usagers qui ont opté pour une offre à prix fixe y échappent.

La nouvelle opération « **Énergie moins chère ensemble** » orchestrée par l'UFC-Que Choisir est donc arrivée à point nommé cette année pour réduire la facture de gaz hivernale. Les participants ont ainsi eu la possibilité de bénéficier du tarif particulièrement compétitif qui devrait sortir du processus d'enchères inversées

Evolution du tarif réglementé de vente de gaz moyen d'Engie, hors taxes et CTA, depuis le 1er janvier 2015 (en €/MWh, base 100 en janvier 2015)



Faut-il renoncer au chauffage au gaz ?

Hormis le combustible bois, le gaz naturel, encore appelé « gaz de ville », demeure l'énergie de chauffage la plus compétitive en dépit des prix inflationnistes actuels. D'autant que les tarifs étant établis au mois le mois, ils ne sont pas appelés à rester indéfiniment à de tels niveaux. En attendant la baisse, limiter la température de chauffe à

19 °C, quitte à enfiler un lainage de plus au lieu d'augmenter le thermostat, est un moyen très sûr de contenir la hausse de la facture. On peut en plus régler le chauffage au minimum dans les pièces inoccupées en prenant soin de fermer leur porte pour éviter l'inconfort, et traquer les infiltrations d'air. Mis bout à bout, ces efforts peuvent compenser la hausse tarifaire.



APPLI QUELPRODUIT

UNE APPLICATION GRATUITE POUR CHOISIR SES PRODUITS ALIMENTAIRES, COSMÉTIQUES ET MÉNAGERS

QuelProduit est une application mobile gratuite et collaborative qui permet de vérifier l'innocuité et la composition des produits que vous achetez.

QuelProduit couvre à la fois les articles alimentaires, ménagers et cosmétiques. Elle permet de faire ses courses en toute connaissance de cause, en scannant les produits sur son smartphone avant de les acheter. Décryptage et mode d'emploi.

Téléchargez l'application gratuite QuelProduit

Avec l'application gratuite QuelProduit, financée par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir, finies les questions et les mauvaises surprises que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile ! Quel que soit son usage, chaque produit est évalué selon sa composition afin que chacun puisse disposer de l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits sains.

Comment fonctionne l'application QuelProduit

Le mode de fonctionnement est simplissime : il suffit de télécharger gratuitement l'application QuelProduit sur [App Store](#) ou [Google Play](#), de scanner le code-barre d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager et une note apparaît sur l'écran.

La notation des produits

Les produits alimentaires sont évalués en tenant compte de la qualité nutritionnelle du produit exprimée par le Nutri-Score et de la présence d'[additifs évalués par l'UFC-Que Choisir](#) dans la liste d'ingrédients du produit.

Les produits cosmétiques sont évalués de manière automatique sur leur niveau de risque en fonction de la présence ou de l'absence d'une ou plusieurs [substances indésirables ou allergènes listées par l'UFC-Que Choisir](#).

Les produits ménagers sont évalués en fonction du niveau de danger des substances présentes dans leur

Comprendre les résultats

Une fois le produit scanné, plusieurs informations apparaissent sur l'écran de votre smartphone.

Une application interactive qui dépend aussi de vous

Que ce soit pour les produits alimentaires, ménagers ou cosmétiques, **vous avez la possibilité de contribuer à augmenter le nombre de références présentes dans l'application**. Si vous scannez un produit que nous n'avons pas dans notre base de données, l'application vous proposera de nous envoyer des informations sur celui-ci. C'est ce que vous avez déjà fait concernant les cosmétiques : grâce à vous, plus de 200 000 produits cosmétiques sont ainsi déjà présents dans QuelProduit.

Les autres points d'entrée de l'application

Si vous ne scannez pas un produit, il existe d'autres possibilités pour explorer les produits référencés dans l'application QuelProduit :

- En écrivant le nom d'un produit dans le moteur de recherche en consultant l'historique des produits que vous avez déjà scannés.

QUELQUES LITIGES

Une histoire longue... longue....

1 / Notre adhérente, Madame C., a rencontré des difficultés dentaires, suite à la pose d'une prothèse en

composition et des conditions d'utilisation des produits.

La note Santé est un repère commun à tous les types de produits pour permettre d'identifier rapidement le niveau de risque associé au produit scanné. Elle est organisée en 5 niveaux de risque progressifs repéré par les couleurs ci-dessus.

- En accédant à la liste de vos produits favoris.

1 On peut aussi chercher une référence particulière à l'aide de la fonction « rechercher ».

2 On conserve l'historique des produits scannés pour s'y référer à tout moment.

3 Accès à la liste des produits scannés favoris.

4 Lorsqu'on a le produit en main, le plus pratique est de scanner son code-barres.

Les produits alternatifs

Savoir que le produit que vous alliez acheter ou que vous avez acheté reçoit une mauvaise appréciation c'est bien, pouvoir le remplacer par un produit sain c'est encore mieux. C'est ce que propose QuelProduit avec les alternatives les mieux notées dans la catégorie du produit. Les propositions d'alternatives sont sélectionnées de manière automatique, en choisissant aléatoirement les produits ayant le niveau de risque le plus faible dans la famille du produit. Pour éviter les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés ou chargés en additifs, repérer les produits ménagers contenant des substances dangereuses ou très allergisantes et utiliser des cosmétiques dépourvus de perturbateurs endocriniens et d'allergènes majeurs, il suffit désormais de télécharger l'application QuelProduit sur [App Store](#) ou [Google Play](#).

2019. Celle-ci s'est rompue assez rapidement. Madame C. est alors retournée au cabinet dentaire pour une réparation. Son praticien lui a proposé la pose d'implants. Après réflexion, dans un courrier

recommandé au cabinet dentaire, elle a précisé que son budget ne lui permettait pas d'envisager une telle dépense. Notre adhérente a alors contacté l'UFC Que Choisir pour la soutenir dans sa démarche, son inconfort quotidien restant une réalité. Un premier courrier a été adressé au cabinet dentaire qui a alors répondu que les praticiens ne sont pas tenus à une obligation de résultat.

Après un deuxième courrier évoquant un recours au Conseil de l'Ordre, les soins nécessaires lui seront apportés, sans frais.

Nota de la rédaction : un chirurgien dentiste n'a pas d'obligation de résultat, mais une « obligation de moyens ». Il doit tout mettre en œuvre pour apporter des soins « consciencieux et attentifs » conformes aux données acquises de la science.

2 / A sa retraite, Mme B laisse son appartement de Paris inoccupé depuis septembre 2019. Elle continue à payer à EDF, par prélèvement automatique comme précédemment, des factures bimensuelles sur la base de consommations d'électricité estimées. Elle ne comprend pas pourquoi, à l'occasion de sa facture de régularisation de mars 2021 (qui couvre 16 mois de consommation alors que les

CGV prévoient au maximum une régularisation annuelle !), on ne lui rembourse pas les centaines d'euros qu'elle a avancés puisqu'il n'y a plus de consommation depuis septembre 2019. Le service client de EDF ne veut rien entendre au téléphone et ne répond pas à son courrier recommandé. En mai 2021, Mme B contacte l'association locale de l'UFC Que Choisir. Cette dernière détecte l'erreur de facturation : EDF a "oublié" de déduire les consommations estimées sur 16 mois ! Une fois interpellé, EDF reconnaît l'erreur et rembourse en juin 2021 le trop-perçu de 792 € à Mme B et lui accorde une compensation de 30 €. Par contre EDF ne précise pas les mesures prises pour éviter le renouvellement de telles erreurs bien que la question lui fut explicitement posée.

- ***Vous êtes motivés par les problèmes de consommation, si vous avez un peu de temps, rejoignez-nous pour nous aider dans notre action (connaissances des outils informatiques souhaitables) :***
- Tenue des permanences et accueil Aide à la résolution des litiges soumis par les adhérents
- Réalisation d'enquêtes



BULLETIN D'ADHÉSION à « L'UFC QUE CHOISIR 71 »

Bulletin de RÉ-ADHÉSION si votre fin d'adhésion arrive dans le trimestre et seulement dans ce cas

NomPrénom

Adresse

Code postal Ville

- 1^{ère} adhésion avec bulletin : 44 € 1^{ère} adhésion sans bulletin 40 € Ré-adhésion dans les 2 mois avec bulletin 33 €
 Ré-adhésion dans les 2 mois sans bulletin 29 € Abonnement bulletin « UFC 71 Informations » 12 mois 7,5 €-Prix au n° 2 €

Ci-joint un chèque de € ; à l'ordre de l'UFC Que Choisir 71 que j'expédie accompagné de ce bon.

Si vous êtes déjà membre de l'UFC Que Choisir 71, n'oubliez pas de renouveler votre adhésion ainsi que votre abonnement

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées par l'association locale « Que Choisir » de Saône et Loire pour gérer votre adhésion ou votre abonnement. Elles sont conservées pour une durée maximale de trois ans à compter de l'inactivité de l'adhérent ou de l'abonné et sont destinées au secrétariat de l'association local UFC « Que Choisir » de Saône et Loire et à la Fédération. Pendant cette période, nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement ou leur accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à « UFC Que Choisir 71 » 2 rue Jean Bouvet 71000 Mâcon ou par courriel à president@saoneetloire.ufcquechoisir.fr avec vos nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

MACON PPDC

P4

LA POSTE

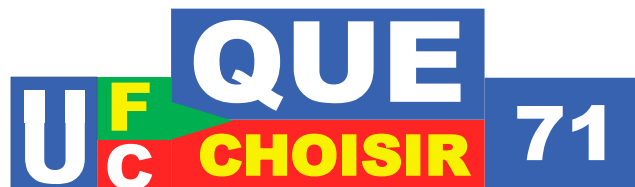
DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 23/09/2021- à distribuer avant le 30/09//2021

Pour la défense des droits du consommateur

Votre adhésion nous est indispensable

Adhérez, lisez et faites lire



Adhérez, lisez et faites lire

Contact PERMANENCES

Tél : 03 85 39 47 17

MÂCON

2, rue Jean Bouvet Tél. **03 85 39 47 17**
E-mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr
Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique du lundi au
vendredi de 9 h à 12h – 14 h à 17 h
sauf jeudi fermeture à 16 h 30

Lundi

14 h - 17 h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit
Auto/moto

Administration - Professions libérales - Services - Justice

Mardi

14 h - 17 h : Logement – Téléphonie

14 h – 17 h : Administration - Professions libérales - Services
Justice

14 h – 16 h : Energies renouvelables

Mercredi

9 h - 12 h : Immobilier, Copropriété, voisinage.

17 h – 19 h : Construction (1et & 3ème mercredi)

Jeudi

14 h - 17 h : Commerce

Vendredi

9 h- 12 h : Eau & Energie

Litiges Santé : sur rendez-vous

MONTCEAU-LES-MINES : Espace Social Trait
d'Union 7, rue de Mâcon/ Mercredi de 17h à 18h30
Mail : montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LE CREUSOT : 5 rue Guyemer, le 3ème vendredi de
chaque mois de 10h à 12h30
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

PARAY-LE-MONIAL : Centre Associatif Parodien -
Bureau N°17, 9 Rue Pierre Lathuilière/ Mardi de 16h à
17h
Mail : paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

CHALON : Espace Jean Zay 4 Rue Jules Ferry (parking
assuré) / Mardi de 14 h 30 à 18 h Mail
:chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

AUTUN : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin / Jeudi
de 15 h à 17h
Mail : autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LOUHANS : 3 avenue du 8 mai 1945 / Lundi de 14h15 à
18h15
Mail : louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

SENNECEY-LE-GRAND : Maison des Services Au
Public - 32 Rue des Mûriers / 1^{er} vendredi du mois de
10h à 12h30
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

Imprimé sur papier Eco Label

ESAT DES SAUGERAIES

286 avenue des Saugeraies – 71000 Mâcon

Tél : 03 85 20 29 52

Directeur de la publication : **Gilles CASTAING**

Chiffre de tirage total : 1500 exemplaires

Dépôt légal : 3ème trimestre 2021

N° commission paritaire : n° 1221 G 85 770