

# UFCO

informations

# 71

## Le Journal

du Consommateur Averti

ISSN/0181-611X

N° 186

3ème TRIMESTRE 2022

Parution 09 / 2022

**2.00€**



### ÉDITO

Une association vit financièrement par la cotisation de ses adhérents et fonctionne grâce à l'engagement de ses bénévoles.

Nous sommes très attentifs à vous satisfaire et donc à vous conserver, chers adhérents, mais nous devons augmenter le nombre de consommateurs qui soutiennent nos actions.

Des pistes existent mais ce travail ne peut se faire que si l'on y consacre de l'engagement, du temps et des ressources.

Nos équipes de bénévoles, au siège et en antennes, donnent de leur temps pour que fonctionne correctement notre association. Nous connaissons parfois des turbulences - et nous cherchons à nous améliorer - mais avons aussi des succès.

Depuis quelques années, l'environnement économique et sanitaire a des conséquences sur le fonctionnement des associations. La crise énergétique nous frappe de plein fouet et le pouvoir d'achat devient un enjeu considérable.

Si nous voulons continuer de répondre à vos attentes, de vous apporter aide et assistance, contribuer à développer une consommation plus sobre, plus solidaire, plus respectueuse des enjeux sanitaires et environnementaux, il nous faut renforcer nos équipes de bénévoles.

La sensibilisation de tous les citoyens, quel que soit leur âge, doit pouvoir se développer par le déploiement de nos RV Conso, de nos participations à des manifestations dans tous les territoires du département.

Si vous partagez nos convictions et nos combats et si vous avez du temps à nous consacrer, alors rejoignez nos équipes ! Nous avons tant à faire : ensemble ce sera plus facile.

Si vous ne le pouvez pas, n'hésitez pas à en parler auprès de vous. Je vous en remercie par avance.

Votre Président

Gilles Castaing



**POMPES A CHALEUR  
GARE AUX ARNAQUES (p.7)**



### SECHERESSE : UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE DE L'ÉTÉ



L'UFC-Que Choisir 71 a participé à de nombreuses réunions du comité départemental « ressource en eau » qui se sont tenues pendant tout l'été : vous avez pu ainsi être informés très rapidement, sur notre site internet, des dispositions à prendre suivant le niveau d'alerte.

A chaque réunion, la situation météorologique des derniers jours, les prévisions pour les prochaines semaines, le bilan des niveaux de remplissage des barrages, de la situation hydrologique des bassins et les éventuelles tensions sur les usages (agriculture, eau potable, industrie) du département, ont été examinées. Les niveaux d'alerte par bassin et les dispositions à prendre ont été retranscrits dans des arrêtés préfectoraux.

**Hormis le bassin de la Dheune, en vigilance, celui de la Bourbince et de la vallée de la Loire, en alerte renforcée, le reste du département est passé très rapidement en situation de crise « sécheresse ».** Il a certes plu parfois : mais ces pluies ont été réparties différemment sur le territoire, en quantité et en violence.

**Cette situation risque fort de ne plus être exceptionnelle : il faut considérer l'eau dorénavant comme un bien précieux, et non plus comme un simple liquide que l'on peut avoir facilement en tournant le robinet.**

**Tout le monde est concerné : consommateurs, agriculteurs, entreprises.** Chacun doit s'approprier les bons gestes pour en limiter sa consommation. Voici quelques bonnes pratiques, qui ne sont pas des nouveautés, mais dont la mise en place doit se généraliser et devenir des réflexes, toutes générations confondues ! **Faites**

**lire cet article aux jeunes – et moins jeunes – autour de vous : vous n'êtes pas les seul(e)s à promouvoir l'économie d'eau !**

- Limiter la consommation d'eau lors des douches : 3 minutes suffisent, 5 au maximum pour se laver, en arrêtant l'eau lorsqu'on se savonne. Un challenge pour tous : si les économies d'eau sont au rendez-vous, une récompense collective est à envisager ! Et tout le monde sait déjà que les bains ne sont plus d'actualité...
  - Ne pas laisser l'eau couler lorsqu'on se savonne les mains ou qu'on se lave les dents,
  - Surveiller régulièrement les fuites : chasse d'eau, robinets, ...
  - Mettre en route lave-vaisselle et lave-linge uniquement lorsqu'ils sont pleins, et pendant les heures creuses où l'électricité est moins chère. Pour le lavage de la vaisselle « à la main », utiliser une cuvette pour laver et une pour rincer, plutôt que de laisser l'eau couler. Mettre en place pour quelques euros un limiteur de débit sur le robinet de la cuisine ! Une petite douchette permet également d'utiliser moins d'eau pour rincer que le jet entier.
  - Récupérer l'eau de lavage des légumes pour arroser les plantes,
  - Utiliser de manière privilégiée l'eau de pluie des récupérateurs pour arroser les jardins. Et voilà un cadeau utile à faire ou à demander !
- Pour mémoire : Le prix moyen TTC est de 4,6 € le m<sup>3</sup> d'eau, incluant eau potable et assainissement dans le département (données : observatoire de l'eau 2021). Cela représente, en moyenne, à une facture annuelle de 550 € soit 46 € par mois. 50l économisés par jour réduisent la facture annuelle de près de 85 euros, soit 15 % !**

## CONSOMMATION



### Fournitures scolaires

Six ans après notre premier test aux conclusions très alarmantes, nous avons fait analyser les catégories de fournitures scolaires communément présentes dans les trousseaux des enfants.

#### Stylos-billes : Remplis de cancérrogènes

Les résultats sur les stylos-billes sont calamiteux. Ont été fortement pénalisés pour la présence d'impuretés classées cancérrogènes probables le Bic, le Paper Mate, la référence de U et le Pack éco acheté chez B&M. Ce dernier en contient tellement qu'il faudrait l'étiqueter « cancérrogène probable ». Ces produits-là étant interdits à la vente grand public, il n'aurait jamais dû se trouver en rayon. Si le Pilot effaçable est indemne de molécules cancérrogènes, il cumule plusieurs allergènes cutanés à fortes doses, dont l'un des pires, et le fabricant devrait les indiquer un minima. Ses teneurs risquent de provoquer une réaction chez des enfants. Malgré ses 41 % de benzyl alcool, un autre allergène, l'Esquisse s'avère l'un des moins mal notés. Conclusion : mieux vaut renoncer à acheter des stylos-billes.

#### Stylos rollers et stylos gels effaçables : Résultats contrastés

Rien de plus pratique que d'effacer et de réécrire quand on s'est trompé, d'où le succès de ces stylos effaçables. À l'inverse de ceux des stylos-billes, tous problématiques, les résultats sont disparates dans cette catégorie. Mieux vaut éviter le Pilot FriXion medium bleu à cause de ses fortes teneurs en allergènes cutanés, dont la MIT, le plus redoutable. Cette référence devrait même être classée « allergisante » si le fabricant appliquait le règlement européen CLP. Le Bic bleu est trop chargé en BIT, un autre allergène, mais ne le notifie pas. Seul le roller

effaçable noir Carrefour en est totalement dépourvu, nous le recommandons.

#### Feutres de coloriage : Une seule référence dans le rouge

Ouf ! Les enfants pourront continuer à faire des dessins ou des coloriages. Sur les six références évaluées, cinq s'en sortent avec les honneurs, sans le moindre composé cancérrogène, reprotoxique ou allergisant. Seules les encres des Kids Creative Double Tip Felt Tip intègrent un mélange de MIT et de MCIT, les allergènes cutanés les plus préoccupants. Pour nous assurer que les conservateurs ne dépendaient pas de la couleur, nous avons examiné le feutre vert de la marque, après avoir analysé son équivalent jaune. Comme attendu, il regorgeait tout autant d'allergènes. Il est regrettable que l'emballage ne mentionne pas la présence de ces substances allergisantes, alors qu'il n'aligne pas moins de trois pictos peu explicites sur la façon de jeter les fournitures usagées !

#### Crayons de couleur : Gare au vernis

Ces produits semblent inoffensifs. Mais les phtalates toxiques pour la reproduction et perturbateurs endocriniens (PE) rôdent, de même que les hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), dont certains sont classés cancérrogènes probables. *Que Choisir* déconseille les crayons Cultura, leur vernis renfermant un phtalate PE qui figure dans la liste européenne des substances extrêmement préoccupantes. Deux couleurs ont été testées, corroborant le mauvais résultat. Autre sujet d'inquiétude, la présence de HAP, même si ce ne sont pas les plus nocifs. Ils valent une petite pénalité aux références Maped, Stabilo et, à nouveau, Cultura. Les Bic et Faber Castell sont, quant à elles, totalement exemptes de molécules à risques.

## DES CHANGEMENTS AU 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE 2022 : *Service-Public.fr*

**Bourse de collège : les demandes débutent le 1er septembre 2022 jusqu'au 20 octobre.**



Si votre enfant rentre au collège en septembre 2022, vous pouvez peut-être bénéficier d'une bourse de collège. Cette aide peut se cumuler avec d'autres aides comme l'allocation de rentrée scolaire (ARS).

**Bourse de lycée : la deuxième campagne ouvre le 1er septembre et sera clôturée le 20 octobre.** Les montants restent inchangés par rapport à l'année 2021-2022 :

- Faire votre demande en ligne sur le [portail Scolarité Services](#) avec votre compte EduConnect.
- Remplir le [formulaire en ligne Cerfa n° 11319\\*19](#) et le transmettre au secrétariat de l'établissement d'inscription.

### Titres-restaurant : utilisation étendue à l'achat de tout produit alimentaire

L'utilisation des titres-restaurant est élargie à l'achat de tous les produits alimentaires, depuis le 18 août 2022 et jusqu'au 31 décembre 2023. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, le plafond journalier des titres-restaurant est repassé à 19 € (sauf week-end et jours fériés). Vous pouvez payer tout ou partie de votre repas ou de vos courses alimentaires avec vos titres-restaurant dans les lieux suivants :

- Restaurants, charcuteries, traiteurs, boulangeries, commerces de distribution alimentaire, etc. ;
- Supermarchés ou épiceries (farine, pâtes, riz, œufs, beurre, lait, viande...);
- Détaillants en fruits et légumes.

Les restaurants et les commerçants ne sont pas dans l'obligation d'accepter les titres-restaurant.



**Assurance emprunteur : résiliation à tout moment sans frais dès le 1er septembre 2022 (voir ci-dessous)**



## LES DIFFÉRENTES THÉRAPIES MANUELLES

Les thérapies manuelles regroupent plusieurs techniques spécifiques qui traitent des pathologies différentes. Elles peuvent être pratiquées par différents professionnels de domaines variés : kinésithérapie, ostéopathie, chiropraxie, ergothérapie,

étiopathie... Ces techniques peuvent être proposées en première intention lorsqu'il n'existe pas de contradiction, afin de soigner et soulager divers symptômes. La thérapie manuelle est également un arsenal thérapeutique complémentaire, utilisée par les professionnels de santé

Explications sur quelques métiers dédiés à la thérapie manuelle :

► **La kinésithérapie** : Cette thérapie est exercée par des professionnels de rééducation, titulaires d'un diplôme d'Etat. Elle consiste à améliorer le mouvement, le fonctionnement et la motricité d'un individu. Plusieurs techniques de soins existent pour traiter différentes pathologies qu'elles soient musculaires, articulaires, nerveuses, tégumentaires... Les kinésithérapeutes peuvent se spécialiser dans un domaine particulier : sport, pédiatrie, affections respiratoires...



**Uniquement sur prescription médicale.**

► **L'ostéopathie** : Profession ni médicale, ni paramédicale. Il s'agit d'une approche systémique, où le praticien effectue des mobilisations et des manipulations pour la prise en charge des dysfonctions du corps humain. Cette thérapie est basée sur l'idée que toutes les parties du corps sont reliées entre elles et que toute altération influe les unes sur les autres. L'ostéopathe vise à rétablir le dysfonctionnement de la mobilité des organes mais aussi la posture et les déséquilibres. Muscles, viscères, tendons, fascias, crâne peuvent ainsi être manipulés par l'ostéopathe après une palpation fine.



**Les séances ne sont pas prises en charge par l'Assurance Maladie, ni par la plupart des complémentaires santé.**

► **La chiropraxie** : Il s'agit d'une discipline de la santé qui vise le traitement et la prévention des conditions de nature neuro-musculo-squelettique, par des ajustements vertébraux et articulaires. Le principe de cette méthode est de corriger les dysfonctionnements de l'appareil locomoteur. En plus de ses mains, le chiropracteur peut utiliser d'autres instruments et il est autorisé à pratiquer des manipulations vertébrales sans qu'un certificat médical soit nécessaire.



**Il y a des contre-indications strictes. Les manipulations ne peuvent pas être pratiquées en cas de troubles traumatiques, néoplasiques, rhumatologiques, infectieux, vasculaires ou neurologiques et surtout pas en cas de fractures, tassements, déchirures ligamentaires. Bien se renseigner auprès de son généraliste avant de contacter un chiropracteur.**

► **L'ergothérapie** : Son objectif ? Maintenir, restaurer et permettre les activités humaines de manière sécurisée, autonome et efficace. Activités et exercices sont proposés pour permettre au patient de retrouver plus d'autonomie et d'aisance dans sa mobilité. La thérapeute peut intervenir aussi bien dans la sphère personnelle que professionnelle. Spécialiste de l'adaptation, il peut être consulté par des patients de tous les âges.

L'ergothérapeute travaille le plus souvent dans les hôpitaux, les centres de rééducation et de réadaptation fonctionnelle pour adultes et pour enfants, ainsi que dans les établissements pour personnes âgées ou en libéral.



**Les patients leur sont adressés par leur médecin. Les séances d'ergothérapie sont prises en charge par la Sécurité Sociale lorsqu'elles sont réalisées dans un hôpital, dans une structure spécialisée ou dans le cadre d'une hospitalisation à domicile. Si les soins sont effectués dans le cadre libéral, ils ne sont pas remboursés car l'ergothérapie n'est pas à l'heure actuelle une profession conventionnée avec l'Assurance Maladie.**

► **L'acupression** : Issue de la médecine chinoise, cette technique manuelle consiste à stimuler des points précis pour soulager les tensions et rééquilibrer le Chi, c'est-à-dire l'énergie vitale. Aussi nommée digitopuncture, elle fonctionne sur le même principe que l'acupuncture, à la différence que le thérapeute va exercer des pressions avec ses doigts et non avec des aiguilles. Elle

s'adresse à tous, femmes et hommes adultes, seniors, enfants.



***Cependant, il est recommandé de consulter un médecin avant toute première séance d'acupression. En effet, certains points d'acupression ne doivent pas être stimulés en cas de maladies graves, durant la grossesse, si vous êtes blessé, en cas de problèmes cardiaques, de problèmes dorsaux ou ostéoporose.***

Autres thérapies « non encadrées » pour lesquelles il convient d'être très prudent : Réflexologie plantaire, étiothérapie, kinésiologie, fasciathérapie... Leur efficacité n'a pas été démontrée.

En résumé, les thérapies et techniques manuelles sont nombreuses et peuvent aider à soigner, prévenir, améliorer des pathologies variées : problème respiratoire, torticolis, ballonnement, migraines, articulations douloureuses, tendinite, entorse, mal de dos, lombalgie... L'avis d'un médecin ainsi qu'une prescription peuvent être requis pour vous orienter vers l'une de ces disciplines. L'âge du patient est aussi important puisqu'un nourrisson souffrant d'une bronchiolite s'inscrira plutôt dans le champ de compétence de la kinésithérapie dans le cadre d'une rééducation respiratoire.



## ASSURANCE EMPRUNTEUR

À compter de ce 1<sup>er</sup> septembre, les emprunteurs ayant contracté un crédit immobilier peuvent remplacer leur assurance à tout moment par un contrat aux garanties équivalentes. Avec un objectif en tête : baisser sensiblement son coût.

Sans faire de bruit, le marché de l'[assurance des prêts immobiliers](#) vit une révolution. Du moins sur le papier. La loi du 28 février 2022, dite loi Lemoine, accorde en effet de nouveaux droits essentiels aux emprunteurs. Sa mise en route fut progressive. Premier volet : depuis le 1<sup>er</sup> juin, [le questionnaire de santé n'est plus exigible](#)

[pour des crédits de 200 000 € au plus par personne](#) (soit 400 000 € pour un couple) remboursés avant 60 ans. Autre changement : depuis mars dernier, [le droit à l'oubli est passé de 10 à 5 ans pour les personnes ayant souffert de pathologies cancéreuses ou de l'hépatite virale C](#), signifiant qu'aucune information médicale relative à ces maladies ne peut désormais être demandée par l'assureur 5 ans après la fin du protocole thérapeutique (en l'absence de rechute), dans le cadre de nouveaux dossiers d'emprunt.

### Troquer son contrat à tout moment

Dernière évolution clé, [réclamée depuis des années par l'UFC-Que Choisir](#), la possibilité de changer d'assurance à tout moment, le tout sans frais. À compter de ce 1<sup>er</sup> septembre, ce droit de résiliation infra-annuelle est étendu à tous les ménages, **y compris ceux ayant déjà un prêt en cours**, quelle que soit sa durée et son montant. Pour rappel, il n'était jusqu'ici possible qu'au cours de la première année du prêt ou à chaque date anniversaire de la signature de l'offre de prêt. Une simplification bienvenue, mais attention, pour

que la banque prêteuse accepte le changement d'assurance, il faudra toujours que le nouveau contrat ait des garanties équivalentes (ou plus élevées) que le contrat quitté.

### Des milliers d'euros à gagner

6 à 7 millions de foyers remboursent aujourd'hui un crédit immobilier. Plus de 85 % d'entre eux ont recours au contrat d'assurance de prêt proposé, sinon imposé, par leur banque avec le crédit selon les données du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Cette loi

va-t-elle faire bouger les lignes ? Les emprunteurs ont tout intérêt à s'emparer de ce nouveau droit au changement dans un but clair, réaliser des économies importantes sur le coût de leur assurance. Impossible de donner un montant précis, ce dernier dépendant de l'âge de l'emprunteur, du montant assuré, de la durée du prêt, des garanties choisies, etc. Les courtiers et assureurs alternatifs pointent en moyenne des économies de plusieurs milliers d'euros sur toute la durée d'un crédit.

## L'information, la clé du changement

Jusqu'ici, les libéralisations du marché (loi Lagarde, loi Hamon, loi Bourquin) n'avaient pas donné les résultats escomptés. Les emprunteurs vont-ils cette fois saisir la balle au bond ? La réponse tiendra pour partie dans leur degré de connaissance de ce droit à résiliation. Réglementairement, les assureurs devront les informer de son existence et préciser ses modalités de mise en œuvre (sous peine de sanctions par les Autorités de tutelle). Pour autant, c'est aussi sur un autre terrain que l'essentiel se joue. Les emprunteurs connaissent-ils le coût de leur assurance emprunteur ? Et son poids dans le coût global de leur crédit ? Deux questions à éclaircir sans tarder. Pour mettre son tarif d'assurance en regard d'autres offres, [le comparateur assurance emprunteur de Que Choisir](#) permettra d'effectuer rapidement un premier constat fiable.

## Changer d'assurance, mode d'emploi

Première étape : envoyez un courrier recommandé demandant la substitution de contrat d'assurance à votre banque. Cette dernière dispose alors d'un délai de 10 jours pour répondre à votre demande. Sachez qu'elle peut refuser ce changement à condition de justifier sa position. Par exemple, en pointant la non-équivalence des garanties entre les deux contrats. Mais ce refus devra être explicité, comportant l'intégralité des motifs. Le délai de 10 jours fixé par la loi va raccourcir les délais de traitement, ce qui devrait éviter notamment les risques de double prélèvement entre l'ancien et le nouveau contrat d'assurance.

## ENERGIE



### POMPES A CHALEUR - GARE AUX ARNAQUES !

#### NOS CONSEILS

**Sous les climats tempérés, les pompes à chaleur air/eau peuvent constituer une bonne alternative aux chaudières au fioul ou au gaz sous réserve de ne pas négliger l'isolation de la construction.**

Elles sont souvent installées avec un ballon pour remplacer l'ancien chauffe-eau couplé à la chaudière.

**Après avoir dû traiter de nombreux problèmes liés aux installations photovoltaïques en toiture et à l'isolation des habitations, nous voyons désormais se multiplier les litiges relatifs à des pompes à chaleur avec des installateurs sans scrupules, le plus souvent extérieurs au département.**

Ces sociétés profitent d'un marché porteur en pleine expansion compte tenu de l'existence d'aides importantes et de l'envolée des prix des énergies fossiles. Le discours est bien rodé et la pompe à chaleur est presque toujours vendue avec un crédit affecté dont le vendeur explique que les mensualités seront bien sûr couvertes par les économies réalisées.

Les problèmes rencontrés avec ces "éco-délinquants" sont nombreux et souvent multiples sur un seul et même dossier :

- Le droit de rétractation de 14 jours n'est pas respecté,
- Le vendeur fait signer le bon de commande et/ou l'offre de crédit en faisant croire que ceci ne sert qu'à vérifier l'éligibilité du dossier,
- Le vendeur promet des aides totalement irréalistes,
- Les dossiers d'aide que le vendeur s'est engagé à constituer ne sont pas transmis aux financeurs,
- L'installation n'est pas correctement dimensionnée,
- Le prix de l'installation est très surestimé,
- Le bon de commande est sommaire,
- Le matériel livré n'est pas toujours celui commandé,
- Le taux de crédit proposé est prohibitif,
- Aucun devis détaillé n'est fourni,
- L'installation fonctionne mal voire pas du tout et le service après-vente est inexistant,
- L'installateur n'est pas certifié "Reconnu Garant de l'Environnement" (RGE), ce qui rend impossible la perception des aides,
- L'installateur n'est pas assuré en garantie décennale et/ou refuse de proposer l'accès à un service de médiation,
- L'installateur disparaît après liquidation judiciaire ....

**En cas d'arnaque supposée, n'hésitez pas à joindre sans délai notre association locale, dans la mesure du possible avant la fin du délai de rétractation.**

Nous pouvons réussir à faire annuler ou corriger certains dossiers mal engagés de nos adhérents mais le mieux est bien sûr d'éviter les problèmes. Pour ce faire, le plus efficace est de **suivre nos recommandations**.

### **Faites-vous conseiller afin de déterminer les travaux les plus adaptés à votre construction et de connaître les aides disponibles**

Prenez rendez-vous avec votre **conseiller France Rénov'**, dispositif mis en place par l'État et les collectivités qui vous apportera des conseils techniques gratuits et vous informera précisément des aides auxquelles vous pourrez prétendre en fonction de vos revenus. Peut-être vous orientera-t-il vers une réflexion plus globale, voire un audit énergétique sachant que les bouquets de travaux sont souvent mieux financés. Le lien ci-après vous permet d'identifier les coordonnées du conseiller France Rénov' de votre lieu de résidence : <https://france-renov.gouv.fr/fr/trouver-unconseiller>

### **Ne signez pas trop vite et méfiez-vous du démarchage**

Le coût d'une pompe à chaleur est relativement élevé (10 à 20 000 €). C'est pourquoi il ne faut pas surtout pas s'engager sans réflexion préalable approfondie. Fuyez le **démarchage téléphonique qui est désormais interdit pour les travaux énergétiques** mais qui perdure cependant.

Évitez de remplir des demandes de renseignement sur catalogue ou sur site internet (en dehors de ceux de l'État ou des collectivités) car le risque est élevé de tomber sur un vendeur indélicat qui ne vous lâchera plus.

Soyez attentif au fait qu'un professionnel ne peut pas produire un devis sérieux et adapté sans une visite des lieux et une étude thermique. C'est pourquoi **la signature d'une commande lors d'une foire ou d'un salon** ne peut être envisagée que si votre dossier a été préalablement parfaitement étudié, d'autant plus qu'elle **ne vous permet pas de bénéficier du droit de rétractation de 14 jours**.

### **Consultez des professionnels compétents**

Demandez **au moins trois devis** en privilégiant les installateurs locaux qui pourront aussi vous proposer un contrat d'entretien désormais obligatoire

Vérifiez que l'entreprise est bien certifiée RGE faute de quoi vous ne pourrez pas bénéficier des aides de l'État et des collectivités. Sachez cependant que la certification RGE n'est pas une garantie absolue en matière de pratiques commerciales ou de qualité technique et qu'il y a malheureusement des entreprises

certifiées qui peuvent poser problème. Le site France Rénov' vous permet d'identifier les professionnels certifiés RGE qui interviennent dans votre secteur : <https://france-renov.gouv.fr/fr/trouvez-un-professionnel>

### **Déterminez votre plan de financement avant de vous lancer**

Une fois le montant des travaux déterminés, il convient de caler modalités de financement. Pour un non initié, il n'est pas facile de s'y retrouver dans le dédale des aides disponibles en fonction des revenus du foyer. C'est pourquoi l'expertise du conseiller France Rénov' est souvent indispensable. En première approche le simulateur national permet de déterminer les aides potentielles prévues par l'État : <https://france-renov.gouv.fr/fr/aides-de-financement/simulaid>

Examinez également le **dispositif d'aide du département de Saône-et-Loire** qui finance lui aussi les particuliers en matière de transition énergétique : <https://www.saoneetloire71.fr/le-departement-agit-pour-vous/logement-habitat/rehabiliter-mon-logement>

Par ailleurs ne vous engagez pas sur un crédit proposé par votre installateur sans avoir consulté d'autres organismes. Consultez notamment votre banque qui pourra vérifier si vous êtes éligible à l'éco-prêt à taux zéro.

### **Gérez vos demandes d'aides avant de passer commande**

Les **aides de l'État ou des collectivités doivent être validées** par les différents financeurs avant le début des travaux, ce qui nécessite d'anticiper, dans l'idéal d'au moins deux mois. Ne permettez pas à votre entreprise de commencer les travaux si vous n'avez pas confirmation par les financeurs de votre éligibilité aux différentes aides, y compris si les demandes d'aide sont saisies par l'entreprise.

Les demandes d'aides sont généralement déposées en ligne. Les demandes concernant « Ma prime rénov' » doivent être déposées sur le site dédié (<https://www.maprimerenov.gouv.fr>) et celles relatives aux certificats d'économie d'énergie baptisées « coup de pouce chauffage » sur le site internet des primes énergie du vendeur d'énergie que vous aurez choisi (EDF, ENGIE, Total, ...).

Si vous n'êtes pas à l'aise pour la gestion administrative ou la saisie de dossiers en ligne, faites-vous aider par un ami ou un membre de votre famille. Certains installateurs proposent aussi de saisir les dossiers à votre place, voire de les mandater pour percevoir les aides



qui viennent en déduction du prix à leur régler. Dans ces cas veiller à faire inscrire ceci dans le bon de commande. A défaut, le conseiller France Rénov' pourra éventuellement vous orienter vers des organismes susceptibles de gérer vos dossiers d'aide. Sachez aussi que les aides sont versées quelques semaines voire quelques mois après la réalisation des travaux et que, dans certains cas, des avances sont possibles.



#### Exemple de dossier correctement monté

M. et Mme F, propriétaires occupants, retraités, habitant à Mâcon (71000) ont fait installer en février 2022 une pompe à chaleur air/eau avec ballon d'eau chaude intégré, en remplacement d'une chaudière feuill pour une habitation de 100 m<sup>2</sup> habitables. Leur revenu fiscal de référence s'élève à 35 000

Après avoir rencontré le conseiller France Rénov', ils avaient consulté quatre entreprises locales, toutes certifiées RGE, en septembre 2021.

Le coût de l'installation s'est élevé à 12 500 € TTC avec une TVA à taux réduit de 5,5%.

Les dossiers d'aide ont été saisis en décembre 2021.

M. et Mme F. ont bénéficié d'une aide de 2000 € au titre du dispositif « ma prime rénov' », d'un aide de EDF de 2500 € au titre des certificats d'économie d'énergie et d'une aide de 500 € du département de Saône-et-Loire. NB : L'aide « ma prime rénov' » a été portée depuis à 3000 € pour un dossier similaire.

Le reste à charge soit 7500 € a été financé par un prêt à taux zéro sur 36 mois.

L'installation fonctionne parfaitement. Leur installateur a proposé un contrat d'entretien de la pompe à chaleur pour 265 € HT/an ce qui est un peu élevé mais reste négociable.

## LITIGES

Notre adhérente, Mme L. de Chalon s'est fait débiter frauduleusement 1620€ suite à une escroquerie . Une personne se faisant passer pour le conseiller de la Banque Postale lui conseille de faire opposition sur sa carte bancaire : elle donne son numéro de carte ; elle reçoit 2 SMS émanant vraiment de la B.P : ( numéros faisant foi) pour valider 2 achats ; elle ne valide pas les SMS et prend le soin d'interroger son conseiller ( le vrai) qui n'a pas vérifié que l'opposition sur la carte était réelle. Puis elle a constaté un débit de 1620€ sur son compte, elle porte plainte auprès de la gendarmerie et demande l'intervention de l'UFC. La banque a recrédité la somme de 1620€,

Notre adhérente remercie vivement l'antenne UFC de Chalon pour son action intervention auprès de la banque postale.

Notre adhérent M. H. de Chalon, a souhaité quitter ORANGE pour SFR ( accès internet) ; son équipement téléphonique fixe comportait un combiné relié en WIFI à l'appareil central. Selon SFR tout devait bien fonctionner, mais ce ne fut pas le cas, le combiné ne communiquant pas avec la base. M. H. a voulu résilier son contrat sans pénalité malgré l'engagement, ce que refusait SFR. UFC a écrit à SFR, en vain, puis au médiateur des communications électroniques. Ce dernier a donné un avis favorable à la demande de notre adhérent et SFR a résilié sans pénalité la ligne de M. H.

M. H remercie UFC antenne de Chalon pour l'aide apportée.

Notre adhérente, Mme G. est venue en nos locaux pour un litige l'opposant à Voyage Privé. En raison de la pandémie en avril 2020, Mme G. a demandé le remboursement de son voyage. Voyage Privé a refusé d'appliquer l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020.

Suite à l'intervention de UFC, antenne de Chalon, Voyage Privé a finalement accepté de rembourser la somme de 4617 € correspondant au montant du voyage.

Mme G. remercie UFC pour son intervention qui a permis de résoudre le litige l'opposant à Voyage Privé depuis près de deux ans.

Notre adhérent M. B. a cessé toute activité suite à une maladie professionnelle et demande à l'assurance DIAC de l'indemniser.

Diac refuse cette prise en charge car M. B. n'avait pas rempli correctement le questionnaire santé préalable à l'assurance.

M. B. confie son dossier à l'UFC Que choisir qui, après plusieurs interventions ( DIAC, médiateur), obtient satisfaction pour son adhérent. Ce dernier a reçu la somme de 4972,68€ pour la période indemnisée du 4/07/19 au 3/01/21 et remercie l'UFC antenne de Chalon.

---

Notre adhérente Mme C. a loué une voiture chez Europcar avec le plein de carburant prépayé pour 182,50€. A signaler, le loueur était informé que Mme allait faire un court trajet.

Au retour à l'agence, Mme C. constate qu'elle n'a consommé que la moitié du plein. Mme s'attendait à ce qu'on lui rembourse la moitié non utilisée, ce que le loueur refuse.

Après un courrier de réclamation resté sans réponse, Mme C. fait appel à UFC qui écrit au loueur. En retour, Europcar rembourse l'intégralité de la somme.

Mme C. remercie vivement l'UFC antenne de Chalon pour son intervention qui a permis de résoudre son problème.

---

## **QUAND ORANGE NOUS EN FAIT VOIR DE TOUTES LES COULEURS !**

Notre association défend ses adhérents en utilisant tous les outils à sa disposition et la détermination de ses conseillers litiges. Nous sommes rodés aux difficultés et la notoriété de l'UFC-Que Choisir permet, souvent, de résoudre des situations parfois compliquées.

Il faut croire qu'Orange ne nous connaît pas. A moins que nous ayons eu beaucoup de malchance...

L'histoire commence le 1<sup>er</sup> mars 2022, quand notre opérateur, pour lequel nous sommes un client fidèle, nous propose de passer à la fibre. Bonne idée quand on pense aux avantages mis en avant.

Première difficulté : le commercial nous ayant sollicité devient injoignable. Il nous abandonne.

Deuxième étape : un autre interlocuteur reprend le dossier et nous accompagne... à distance. Le contrat est signé.

Troisième étape : visite programmée d'un technicien. Il ne viendra jamais et ne s'excusera pas. A priori, ce rendez-vous a été bloqué par le service commercial ... qui ne doit pas savoir qu'il a un client et qu'il se doit de l'informer...

Quatrième étape : nouvelle information qu'un technicien viendra ... huit jours avant la date programmée... donc personne.

Cinquième étape : au même moment envois d'un sms indiquant la venue d'un technicien et d'un mail annulant sa venue.

Sixième étape : enfin un technicien est venu et la fibre est accessible dans notre local. Du matériel nous est envoyé, sauf la box !

Septième étape : enfin une date est fixée pour qu'un technicien vienne nous faire la mise en route.

Huitième étape : ce technicien viendra la veille (sans prévenir bien sûr) et il nous garantit le lendemain que tout va fonctionner. Nous sommes le 13 juillet...

Neuvième étape : les problèmes commencent. En fait, le technicien a décidé que notre ancienne box suffirait pour la fibre et n'a pas apporté la box fibre qui convient.

Dixième étape : le calvaire commence. Ça fonctionne aléatoirement donc appel du 3901 pour l'assistance à distance. Et là, c'est le drame. Passons sur les différents interlocuteurs qui, manifestement, n'ont pas été formés de la même manière. Alors que nous avons besoin d'une box adaptée !

Onzième étape : un interlocuteur du 3901 (Flavien) prend en charge le dossier. C'est le seul qui fera preuve de professionnalisme. Il nous fixe un rendez-vous dans la journée. De nouveau, personne et pas d'information de la part du technicien. Flavien est outré. Il faudra demander à Orange d'équiper les techniciens de téléphones...

Douzième étape : après moult péripéties un technicien nous apporte la box, la branche, tout fonctionne. Ouf ! Nous sommes le 24 août. Quasiment 6 mois pour accéder à la fibre.

Avons-nous eu de la malchance ou bien est-ce que cette entreprise « historique » a perdu tous ses savoir-faire ? Sans doute un peu des deux. Mais que dire de l'absence de réaction de la Direction régionale qui, informée par le président de notre association, n'a jamais pris contact avec nous. C'était en août, un mail nous indiquait, qu'en cas de problème, il fallait appeler le 3901. A aucun moment nous n'avons eu la moindre excuse pour les désagréments. Si vous avez constaté des problèmes pour nous joindre durant juillet/août, c'est en partie lié à ces dysfonctionnements. Nous en sommes sincèrement désolés.

Cette séquence d'évènements nous montre que notre combat est légitime : nous devons lutter, aider les consommateurs et dénoncer les pratiques de certains professionnels. Cela nous conforte dans notre engagement de la défense du consommateur.

***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) :***

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <input type="checkbox"/> Tenue des permanences et accueil    <input type="checkbox"/> Aide à la résolution des litiges soumis par les adhérents</li><li>• <input type="checkbox"/> Réalisation d'enquêtes</li></ul> |
|---|



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

OU

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

Nom .....Prénom .....  
Adresse .....  
Code postal ..... Ville .....

- 1<sup>ère</sup> adhésion annuelle bulletin 40 €, avec bulletin 44€     Ré-adhésion dans les 2 mois 29 € avec bulletin 33 €  
 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](mailto: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

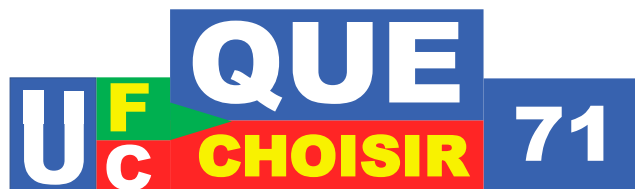
LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 30/09/2022- à distribuer avant le 7/10/2022

*Pour la défense des droits du consommateur*

*Votre adhésion nous est indispensable*



*Adhérez, lisez et faites lire*

**Contact PERMANENCES**

**Tél : 03 85 39 47 17**

**UFC QUE-CHOISIR 71**

**2, rue Jean Bouvet 71000 MÂCON**

**Tél . 03 85 39 47 17**

Mail : [contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

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

**LE CREUSOT** : 5 rue Guyemer, les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> vendredis de chaque mois de 10 h à 11 h 30  
Mail : [lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**PARAY-LE-MONIAL** : Centre Associatif Parodien - Bureau N°17, 9 Rue Pierre Lathuilière/ Mardi de 14h30 à 15h 30  
Mail : [paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto: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](mailto:chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**AUTUN** : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin / Jeudi de 15 h à 17 h  
Mail : [autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**LOUHANS** : 3 avenue du 8 mai 1945 / Lundi de 14h15 à 18h15  
Mail : [louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**SENNECEY-LE-GRAND** : Espace France-Services - 32 Rue des Mûriers / 1<sup>er</sup> vendredi du mois de 10 h à 11 h 30  
Mail : [contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique** du lundi au vendredi de 9 h à 12h – 14 h à 18 h  
sauf jeudi fermeture à 16 h 30

-----  
**Heures des Rendez-vous**

**Lundi**

14 h - 16 h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit Auto/moto

**Mardi**

14 h – 16 h : Administration - Professions libérales - Services - Justice

17 h – 18 h : Construction (1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mardis du mois)

**Mercredi**

9 h 15 – 11 h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit

15 h - 17 h : Immobilier, Copropriété, voisinage.

**Jeudi**

14 h - 16 h : Commerce

**Vendredi**

9 h 15- 11 h : Eau & Energie

14 h – 16 h : Energies renouvelables

**Litiges Santé** : sur rendez-vous

Imprimé sur papier Eco-label  
**ESAT DES SAUGERAIES**  
286 Avenue des Saugeraies  
71000 – MÂCON  
Tél : 03 85 20 29 52

Directeur de Publication :  
**Gilles CASTAING**  
Tirage total : 1200 exemplaires  
Dépôt légal : 3<sup>ème</sup> trim.2022  
N° Commission Paritaire :  
**1226 G 85 770**