

**Bienvenue à L' AG ordinaire de l' UFC Que Choisir du Doubs, qui se tiendra jeudi 31 mars à 17h salle Haag, 17 rue Haag à Besançon.**

**A l'issue de l' AG, une personne de l' ADIL du Doubs interviendra sur le thème des aides à la rénovation énergétique.**



## **Le consommateur Franc-Comtois Mars 2022**

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 41 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### **Sommaire**

### **Édito** par Monique Bisson

**Page 2 Elections présidentielles**



**Page 3 Info express**

**Page 4 Rénovation énergétique " Thème de l'AG "**



**Page 5 Tarifs réglementés d' EDF**



**Page 6 Indice prix à la consommation**

**Page 7 Enquête : prix en supermarchés**

**Page 8 9 Achats de livres**



**Page 10 Litiges résolus**

**Page 11 Santé**



**L'UFC Que Choisir interpelle les candidats à l'élection présidentielle.**

Parmi les mesures présentées par notre association, plusieurs permettraient d'agir sur les prix en s'attaquant aux dysfonctionnements de marché ou à des rentes de situation, majoritairement sans impact sur les finances publiques.

**Citons quelques propositions :**

- \* Plafonner les dépassements d'honoraires des médecins libéraux,
  - \* Mettre fin aux abus des frais bancaires : 2 milliards d'euros,
  - \* Appliquer le principe « pollueur, payeur » pour l'eau potable : 1,3 milliard d'euros,
  - \* Réformer le marché de l'électricité,
  - \* Mettre en place un « bouclier dépendance » 2 milliards d'euros,
  - \* Abolir la TVA sur les taxes,
  - \* Cette dernière proposition permettrait à elle seule de libérer 4,6 milliards d'euros.
  - \* Un autre problème récurrent, celui des inégalités d'accès à internet. Le télétravail l'a bien montré.
- Malgré les promesses, cet impératif est loin d'être satisfait.

**Directrice de la publication :**

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

**Site internet :** <https://doubs.ufcquechoisir.fr>



# Candidats à l'élection présidentielle

Engagez-vous pour favoriser une consommation responsable et libérer au moins 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat !

**A** lors que le pouvoir d'achat est la thématique prioritaire des Français pour l'élection présidentielle, l'UFC-Que Choisir met dans le débat 22 mesures concrètes pour une consommation plus responsable en 2022, et libératrice de plus de 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat, soit plus de 500 euros par ménage. L'UFC-Que Choisir interpelle aujourd'hui les candidats à l'élection présidentielle, qui ne parlent du pouvoir d'achat que sous l'angle des revenus et oublient la question du niveau des prix, pour qu'ils se positionnent sur ces mesures.

## 15 MILLIARDS D'EUROS DE POUVOIR D'ACHAT LIBÉRABLES

L'inflation, portée par l'explosion du prix de l'énergie, constitue la première préoccupation des Français. L'UFC-Que choisir déplore que les propositions des candidats pour répondre à la problématique du pouvoir d'achat soient quasi exclusivement en lien avec la hausse des revenus alors qu'il existe de nombreux leviers pour agir très concrètement sur l'autre versant, tout au aussi important : le niveau des prix.

Parmi les mesures poussées par l'UFC-Que Choisir plusieurs permettraient justement d'agir sur les prix en s'attaquant aux dysfonctionnements de marché ou rentes de situation, pour libérer au total 15,3 milliards d'euros, **soit 524 euros par ménage**, majoritairement sans impact sur les finances publiques.

Pour plus d'informations  
cliquez sur le lien ci-dessous

<https://www.quechoisir.org/>



### DES MESURES À METTRE EN PLACE POUR LIBÉRER PLUS DE 15 MILLIARDS D'EUROS DE POUVOIR D'ACHAT

Placer la performance au cœur de la rénovation énergétique	→	450 millions d'€
Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable	→	1,3 milliard d'€
Plafonner les dépassements d'honoraires des médecins libéraux	→	650 millions d'€
Mettre en place un « bouclier dépendance »	→	2 milliards d'€
Mettre fin aux abus des frais bancaires	→	2 milliards d'€
Instaurer un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire	→	1,2 milliard d'€
Supprimer le seuil minimal de revente à perte dans la grande distribution	→	800 millions d'€
Réformer le marché de l'électricité	→	2,3 milliards d'€
Abolir la TVA sur les taxes	→	4,6 milliards d'€

**TOTAL : 15,3 MILLIARDS D'EUROS**



## INFO EXPRESS - - - - -

### CARTE CADEAU

#### TOUT ... mais pas tout à fait

Toute la Fnac et tout Darty dans une carte cadeau, peut-on lire sur le recto de son emballage. Commercialisée aux caisses des magasins du groupe ou en ligne, cette carte permet de faire plaisir à coup sûr avec un large choix de 10 millions de références affirme l'entreprise. Sauf qu'au verso de la pochette, figurent plusieurs restrictions dans les conditions d'utilisation. Encore faut-il réussir à les déchiffrer : elles sont écrites en tout petits caractères, sur un fond multicolore gênant leur lisibilité! Ainsi, pas question de vous servir de la carte pour effectuer

#### Large choix, c'est vite dit

des achats sur le site Darty... Sont également écartées les places de marché (*market-places*) hébergées par les plateformes des deux enseignes. Dommage, puisqu'elles représentent un pourcentage non négligeable des produits proposés. Tirages photos, abonnement presse, cartes cadeaux et de téléchargement sont aussi exclus. Bref, chez Fnac

Darty "tout" ne signifie pas la totalité mais une partie. S'estimant trompée, une cliente s'est plainte auprès du service suivi de commande de Fnac.com. Réponse de la conseillère: " je suis dans l'embarras pour cette situation ..."

### RENOVATION ENERGETIQUE

#### LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE SANCTIONNE

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (*DGCCRF*) n'a pas légalisé. Deux sociétés spécialisées dans la rénovation énergétique qui démarchaient par téléphone pour vendre équipements et prestations, une pratique interdite depuis juillet 2020 viennent d'être lourdement punies. La première, **ALMATYS**, est condamnée à verser 460 000€.

#### Des sociétés abusent encore

Elle a appelé entre Octobre et novembre 2020 plusieurs centaines de milliers de particuliers dans le but de leur refourguer des chauffe-eau thermodynamiques et des pompes à chaleur. La seconde, **Nrgie Conseil**, s'est contentée de contacter près de 100 000 personnes afin d'intervenir sur la couverture des

toits, de dépanner des installations photovoltaïques ou de placer des pompes à chaleur. Elle écope d'une amende de 65 000€. Ces sanctions font suite aux 4,3 millions d'euros de pénalités infligées il y a quelques mois, et pour les mêmes raisons à 108 entités du secteur. Mais visiblement, certaines préfèrent garder leur méthodes commerciales illégales.....

Signalez chaque coup de fil indésirable, en mentionnant le nom de l'entreprise sur le site officiel "**Signal.conso.gouv.fr**"

## France Rénov' : un nouveau service public pour rénover son logement

**A** compter du 1er janvier 2022, le nouveau service public unique France Rénov' mis en place par le ministère de la Transition écologique, accompagnera les ménages souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement. Prévu dans le cadre de loi climat et résilience, ce service donnera des conseils neutres, gratuits et personnalisés. L'aide Habiter mieux sérénité deviendra **MaPrimeRénov' Sérénité**.

Le nouveau service public France Rénov' a pour objectifs de donner aux usagers, un égal accès à l'information, les orienter tout au long de leur projet de rénovation et assurer une mission sociale auprès des ménages aux revenus les plus modestes.

Les informations et conseils délivrés faciliteront la mobilisation des aides financières et permettront de guider les ménages vers des professionnels compétents en s'appuyant sur :

- un site internet unique **france-renov.gouv.fr** qui réunira des informations nécessaires au projet de rénovation,
- un outil de simulation sur les aides financières disponibles,
- un annuaire des artisans qualifiés **RGE** (Reconnu Garant de l'Environnement)
- un numéro de téléphone national unique ((0 808 800 700) pour joindre les conseillers France Rénov' ;
- un réseau de plus de 450 guichets uniques Espaces Conseil France Ré-

nov' réparti sur l'ensemble du territoire. Ce réseau va rassembler les Espaces Conseil FAIRE et les Points rénovation information de l'Anah (PRIS), et poursuivra son développement en partenariat avec les collectivités locales.



Les ménages souhaitant rénover leur logement pourront être accompagnés, par un interlocuteur de confiance : Mon Accompagnateur Rénov'. Ce dernier aura pour mission de simplifier le parcours de travaux, grâce à un suivi pluridisciplinaire tout au long du projet : technique, administratif, financier, voire social le cas échéant.

À savoir : Dès le 1er janvier 2022, l'aide Habiter mieux sérénité permettant de soutenir la rénovation énergétique des ménages les plus mo-

destes, et prioritairement ceux habitant dans des passoires thermiques par une rénovation globale deviendra MaPrimeRénov' Sérénité, grâce à :

- des taux de financement avantageux pour inciter à des travaux ambitieux, jusqu'à 50 % des travaux réalisés, plafonnés à 30 000 €, cumulable avec des primes spécifiques et des aides des collectivités locales ;
- un gain énergétique minimum de 35 %, attesté par une évaluation énergétique ;
- un accompagnement individuel systématique : la possibilité de bénéficier à partir du 1er juillet 2022 des primes CEE par geste ou prime CEE Coup de pouce rénovation performante .

Le barème des aides MaPrimeRénov' est maintenu au 1er janvier 2022, les logements éligibles sont ceux de plus de 15 ans. Une enveloppe budgétaire de 2 milliards d'euros sera consacrée à cette prime en 2022.



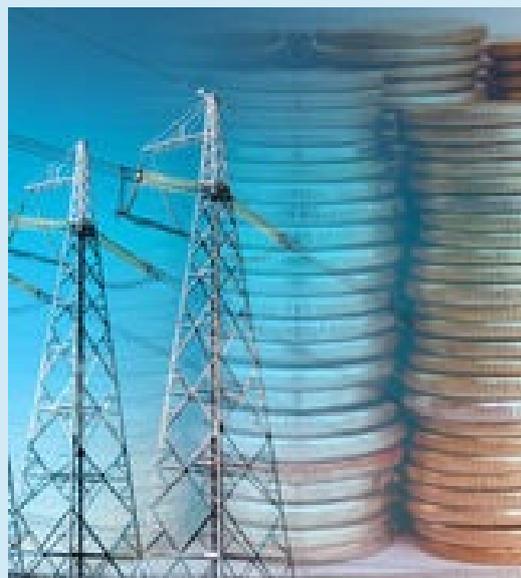
# Tarif réglementé d'EDF : Une hausse de 4 % à géométrie variable

Publié par UFC Que Choisir le : 14/02/2022

L'augmentation de + 4 % TTC du tarif réglementé d'EDF, le 1er février dernier, peut être considérée comme un moindre mal pour la facture d'électricité des consommateurs en ces temps d'explosion des prix de marché. Mais tous ne sont pas logés à la même enseigne face à cette hausse de 4 %. Explications.

Après avoir figé le tarif réglementé du gaz, en octobre dernier, le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement limite la hausse du tarif réglementé de l'électricité à 4 % ce mois de février. En ces temps d'explosion des prix sur les marchés de gros, on ne va pas s'en plaindre. Sans ce bouclier, en effet, le tarif du gaz aurait augmenté de 66,5 % TTC et celui de l'électricité de 35,4 % TTC ce mois-ci.

Mais bien que la hausse soit limitée à 4 % pour l'électricité, les messages de consommateurs constatant une augmentation supérieure commencent à nous arriver. Ces 4 % TTC sont en effet une moyenne qui regroupe tous les tarifs réglementés, base ou option heures pleines-heures creuses pour la plupart des ménages.



## PAS D'ALTERNATIVE

Les messages de consommateurs cherchant désespérément une offre de gaz ou d'électricité compétitive continuent à affluer à Que Choisir. Nous l'avons déjà expliqué à plusieurs reprises depuis que l'explosion des prix de gros a démarré, au début de l'automne 2021, et nous le répétons : cette recherche est inutile tant que les prix de gros du gaz et de l'électricité restent à des niveaux exorbitants sur le marché européen.

## **UN PLAFONNEMENT À 4 % DU TRV GRÂCE À UN LEVIER RÉCLAMÉ DE LONGUE DATE PAR L'UFC-QUE CHOISIR**

Depuis 2019, l'UFC-Que Choisir a demandé à de multiples reprises au ministre de l'Économie le relèvement du plafond de l'ARENH au regard de l'effet inflationniste de son plafond historique à 100 TWh sur les factures d'électricité acquittées par l'ensemble des consommateurs. Si l'association ne peut que se féliciter que le levier qu'elle promet soit adopté pour limiter à 4 % la hausse du TRV au 1er février, elle regrette amèrement de n'avoir été écoutée que tardivement. En effet, alors que ce relèvement aurait dû être prévu de longue date, il est aujourd'hui fait dans une navrante précipitation complexifiant inutilement la gestion par EDF de la vente de sa production nucléaire.

# Indice des prix à la consommation

## Simulateur d'indices des prix personnalisé

Modifier la part des différents produits pour les adapter à chaque budget, visualiser les différentes évolutions

### Les pondérations dans l'indice des prix à la consommation

La hausse du prix des produits est répercutée dans l'indice des prix de l'Insee en fonction du poids de ces biens de consommation dans le budget du consommateur moyen. L'alimentation représente 17,85% de ce panier, donc son prix ne pèse pas plus. Une hausse des prix est ramenée au prorata du budget moyen.

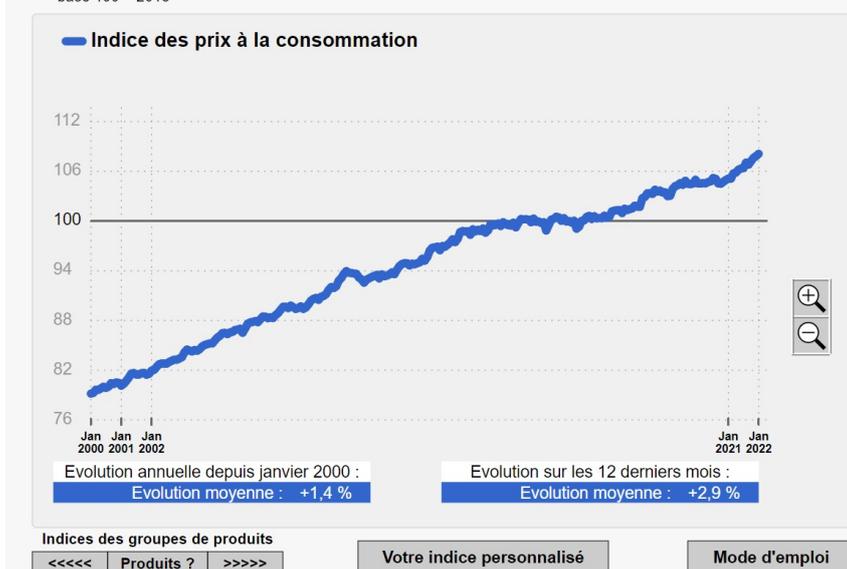
### Choisissez les pondérations en fonction de vos habitudes de consommation

	Moyenne	Votre valeur	0	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %
Alimentation	17,5 %	17,5 %						
Loyers	6,1 %	6,1 %						
Eau	2,0 %	2,0 %						
Electricité	2,2 %	2,2 %						
Gaz	1,0 %	1,0 %						
Fioul	0,7 %	0,7 %						
Santé	9,0 %	9,0 %						
Automobiles	4,2 %	4,2 %						
Carburants	4,0 %	4,0 %						
Transports	2,4 %	2,4 %						
Biens durables de loisir	1,9 %	1,9 %						
Restauration	6,3 %	6,3 %						
Tabac	2,0 %	2,0 %						
Habillement	5,3 %	5,3 %						
Ameublement...	6,4 %	6,4 %						
Communications	2,5 %	2,5 %						
Protection sociale	1,9 %	1,9 %						
Assurances	1,7 %	1,7 %						
Soins personnels	3,0 %	3,0 %						
Services récréatifs-culturels	2,8 %	2,8 %						
Autres dépenses	17,1 %	17,1 %						
Total	100,0 %	100,0 %						

Annuler  
Ok

### Indice des prix à la consommation depuis 2000

base 100 = 2015



Si cette pondération (*tableau ci-dessus*) ne vous convient pas, vous pouvez calculer votre indice des prix personnalisé en cliquant sur le lien suivant:

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2418131>

Quand vous êtes sur ce site cliquez sur le bouton " **votre indice personnalisé** " du tableau ci-contre.

# Résultats de l'enquête

## "prix à la consommation en supermarchés - 2021"

Faire ses courses ne coûte pas le même prix selon l'enseigne de grande distribution. Dans un contexte d'inflation, la différence peut s'avérer non négligeable, d'après le classement établi par UFC Que Choisir.

LE PRIX MOYEN NATIONAL DU PANIER S'ETABLI A 366 €

	ÉPICERIE SUCRÉE	23 €
	ÉPICERIE SALÉE	39 €
	PRODUITS LAITIERS	25 €
	BOISSONS	68 €
	HYGIÈNE	42 €
	SURGELÉS	16 €
	FRAIS NON LAITIERS	153 €
		<b>366 €</b>

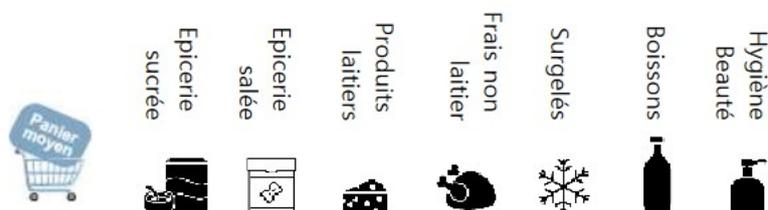


### PRIX MOYEN LOCAL DU PANIER

MOYENNE NATIONALE : 366 €

#### LÉGENDE

Très bon marché	★★★
Bon marché	★★
Modéré	★
Cher	■
Très cher	■ ■



CODE AL : 251

Commune	Enseigne	Code postal	Prix moyen (€)	Épicerie sucrée	Épicerie salée	Produits laitiers	Frais non laitier	Surgelés	Boissons	Hygiène Beauté
AUDINCOURT	COLRUYT	25400	364 €	■		■			★	★★★
BAVANS	COLRUYT	25550	375 €	■	★★					
BESANÇON	SUPER CASINO	25000	438 €	■ ■	■ ■		■ ■	■ ■		
	INTERMARCHÉ SUPER	25000	341 €			★★			★★★	★★★
	SUPER U	25000	357 €			★★			★★	★
POUILLEY-LES-VIGNES	SUPER U	25115	361 €			★★			★★	■
SOCHAUX	INTERMARCHÉ SUPER	25600	349 €			★★★			★	★
VALENTIGNEY	SUPER CASINO	25700	409 €			■ ■			■ ■	■ ■

# LES ACHATS DE LIVRES

Enregistrement émission RCF du 14 Janvier 2022

**A** lors que certains parlaient de la disparition pour les années à venir des livres au format papier, il a été constaté une hausse spectaculaire de la vente des livres en France, en effet, d'après le syndicat national de l'édition, il y aurait une hausse de 19% des ventes par rapport à 2019.

## 1. Comment expliquer cette forte progression des ventes ?

Le rebond des ventes en librairie a réellement eu lieu à partir du début du déconfinement à la fin du printemps 2020.

Le chiffre d'affaires des librairies a connu une augmentation de 22% en juin 2020 par rapport à l'année précédente. Cette progression a profité surtout aux librairies indépendantes.

Les ventes se caractérisent comme une forme de soutien envers ces commerces plus fragiles que les grandes enseignes et qui ont été bien plus touchés par la pandémie. Des libraires interrogés dans la presse indiquent revoir une clientèle qui avait disparu de leur commerce et qui est venue témoigner son soutien en multipliant les achats en librairie.

La saturation par la population des médias pourrait également expliquer ce retour du goût pour la lecture permettant de s'échapper du monde extérieur.

A été également saluée par les libraires la mise en place du pass culture pour les personnes âgées de plus de 18 ans. Ce pass correspond à l'instauration d'un crédit individuel de 300€ à utiliser pour des sorties culturelles ou pour l'achat de biens culturels tels que les livres. A noter que, fin janvier 2022, ce pass est accessible dès l'âge de 15 ans.

De plus, il est important de mentionner que les librairies ont été déclarées, par un décret du 25 février 2021, comme étant commerces dits essentiels à la vie. Elles ont donc pu rester ouvertes pendant les périodes de confinement, alors que certains commerces se sont vu imposer des mesures plus strictes.

Tout ceci a donc pu contribuer au bon développement de la vente de livres ces dernières années.

## 2. Il semblerait que certaines personnes aient été surprises de constater que les prix des livres soient les mêmes dans les grandes surfaces et dans les librairies, vous pouvez nous en dire un peu plus ?

En effet, depuis une loi dite loi Lang du 10 août 1981, le



prix du livre est unique en France. Toute personne qui viendrait publier ou importer un livre est tenue de fixer pour ce livre un prix de vente au public. Ce prix devra être respecté quelle que soit la période de l'année et le commerce qui en fera la vente. La seule marge accordée correspond à la faculté d'accorder un rabais limité à 5% du prix donné par l'éditeur.

L'objectif serait de permettre la protection de la librairie de détail spécialisée, dont l'activité est essentiellement la vente de livres. Cette mesure permet une protection face aux géants ayant une force de publicité plus importante et permet aux petits commerces de conserver tant que possible une offre éditoriale diversifiée et de qualité. De plus cela aide au maintien d'un réseau décentralisé très dense de distribution, notamment dans les zones défavorisées et l'égalité des citoyens devant les livres.

Pour information, cette loi n'est pas propre à la France, un grand nombre de pays de l'Union européenne disposent de lois semblables.

Cela signifie donc pour vous que vous pouvez vous diriger vers une petite librairie sans craindre un prix plus élevé

# LES ACHATS DE LIVRES *suite* ---

qu' ailleurs. Vous viendrez au contraire soutenir un commerce indépendant et souvent bien plus fragile qu' une grande enseigne.

### 3. Quel poids sur le marché du livre ont les grandes enseignes ?

En 2020, les ventes de livres réalisées par Amazon auraient représenté une vente de livres sur 10 avec un volume de ventes estimé à 390 millions d'euros, soit 4,5% du volume d'affaires réalisé par Amazon en France. Cependant, le premier vendeur de livres en France reste la FNAC, elle représente 20% des ventes de livres en France. Ces deux grosses enseignes totalisent déjà à elles seules 30% du marché français de vente de livres.

A côté de cela, un marché est en pleine explosion, il s'agit de la vente de livres d'occasion, avec des sites comme momox-shop qui voient leur nombre de ventes exploser avec une augmentation de 72% en nombre de commandes pour l'année 2020. Il s'agit d'une bonne solution écologique qui permet une seconde utilisation, si ce n'est plus, à un objet qui n'aurait été bien souvent lu qu'une seule fois et déposé sur une étagère.

### 4. Comment se sont réparties les ventes de livres pour ces deux dernières années ?

Si on souhaite avoir une idée de la répartition des ventes des livres, nous pouvons nous intéresser au chiffre d'affaires réalisé par catégorie éditoriale. Selon le syndicat national de l'édition, pour l'année 2020, la littérature représente 22,4% des parts de marché avec une augmentation de 2,4% des ventes pour cette année 2020. Le secteur scolaire a également explosé et ce en raison de la réforme du baccalauréat. Les secteurs jeunesse et bandes dessinées-mangas ont tous deux augmenté en nombre de ventes également.

A l'inverse, pour le secteur des sciences humaines et social, les ventes ont diminué.

### 5. Et qu'en est il de l'export du livre à l'étranger ?

Pour l'année 2020, il semblerait que le chiffre d'affaires export du livre français ait reculé de près de 10%, alors qu'il était plutôt stable pour les années précédentes.

Il s'agit bien sûr ici de l'effet direct des confinements et de la fermeture des frontières et des librairies dans de nombreux pays. Cette baisse de l'export contraste avec l'augmentation des ventes en France, dont nous avons parlé plus tôt.

### 6. Quelle est l'importance aujourd'hui du secteur de la vente de livre sous format numérique ?



Effectivement, il est également possible de lire des livres sous format numérique et il faut savoir que la vente de ces livres sur support dématérialisé représente près de 10% des ventes des éditeurs. Aussi, ces ventes sont en constante progression avec une augmentation

de plus de 13% en 2020 par rapport à l'année précédente. Lorsqu'on parle de livres sous format numérique, il est question de livre audio ou de livres consultables via un smartphone, une tablette ou un ordinateur.

Un Français sur six aurait déjà écouté un livre audio et la majorité de ces auditeurs grâce à leur smartphone qui permet une écoute dans les transports en commun par exemple.

Enfin, un quart de la population, pour l'année 2020, aurait lu un livre numérique.

Il est possible d'emprunter un livre au format numérique dans les médiathèques.

## Assurance emprunteur :

Une adhérente nous a consultés pour un problème lié à la prise en charge par l'assurance emprunteur du solde des prêts immobiliers qu'elle avait contractés suite au décès de son époux en janvier 2021.

Malgré l'envoi des documents demandés par l'assureur à notre adhérente, le remboursement des prêts n'avait toujours pas été opéré en novembre 2021. Notre association a donc pris attache avec l'assureur AXA pour demander une prise en charge du sinistre. Dans sa réponse, l'assureur a alors indiqué que le solde du prêt avait été versé à l'organisme prêteur en septembre 2021 ( soit presque 9 mois après le décès).

En l'absence de régularisation par le Crédit Foncier malgré les nouvelles interventions de l'assureur, notre association a également dû prendre attache avec la banque pour lui demander de prendre en compte le versement de l'assureur et de rembourser les mensualités que notre adhérente avait continué à verser pendant ce temps.

***Ce n'est que début mars 2022, que notre adhérente a enfin été remboursée des sommes qu'elle avait avancées pour le remboursement des prêts. Le Crédit Foncier et AXA auront donc mis plus d'un an pour régler un sinistre dont la cause a bien évidemment, grandement, affecté notre adhérente.***

-----

## Souscription de contrats non sollicitée :

Notre association a été interpellée par plusieurs consommateurs en 2021 en raison de la résiliation non consentie de leur contrat de fourniture d'énergie. Rapidement, il s'est avéré que les contrats avaient été résiliés, suite à une demande de la société ENI, en raison de la souscription de nouveaux contrats auprès de leurs services. Or les consommateurs étaient tous formels, aucun d'entre eux n'avait donné son accord pour la souscription d'un contrat avec ENI. Certains n'ayant même pas été contactés au préalable par un représentant du fournisseur.

C'est dans ces conditions que nous avons pris attache avec ENI pour formuler des réclamations pour le compte de nos adhérents. Nous avons adressé ainsi entre avril et août 2021, 3 réclamations pour chaque adhérent auprès d'ENI qui n'a jamais répondu à nos demandes. Ce mutisme a obligé notre association à déposer plusieurs dossiers auprès du médiateur de l'énergie. Malgré cette démarche, ENI a encore mis plusieurs mois à répondre aux sollicitations du médiateur.

Si ENI se défend en indiquant que les souscriptions sont la conséquence des agissements frauduleux de l'un des prestataires commerciaux de la société, et qu'elle a déposé plainte contre la personne à l'origine de ces souscriptions abusives, il n'en reste pas moins que le fournisseur reste responsable à l'égard du consommateur des conséquences de ces agissements. En effet, les personnes n'avaient pas toutes eu la possibilité de réactiver leur ancien contrat (leur causant un préjudice du fait de l'augmentation des prix lors de la souscription d'un nouveau contrat), et cette situation couplée à l'absence de réponse du fournisseur leur causait un préjudice.

***Pour ces dossiers, nous avons pu obtenir satisfaction pour nos adhérents, mais les nouveaux dossiers que nous avons à traiter depuis, pour les mêmes faits, n'obtiennent pas tous de réponse, et il est fort à parier que nous devons encore saisir la médiation pour arriver à nos fins.***

***Les agissements de ENI ont par ailleurs été dénoncés par notre association et le médiateur de l'énergie auprès des services de la répression des fraudes.***

## Les mille et une vertus du savon noir

**Economique et écologique, le savon noir assainit, nourrit et fait briller. 100% naturel, il est le partenaire idéal pour une vie zéro déchet. Facile à trouver dans le commerce, il est également possible de le fabriquer soi-même à base d'huile d'olive et de potasse caustique. Découvrez tous les bienfaits de ce produit miracle!**

**1. Pour le ménage** : le savon noir a d'incroyables vertus dégraissantes et désinfectantes particulièrement efficaces pour nettoyer toutes les surfaces de la maison, mais aussi pour laver les sols, le carrelage, les vitres, le tout sans rien abîmer et sans polluer. Vous pouvez l'utiliser sans crainte sur absolument tout. Bon à savoir, il peut aussi se substituer à votre lessive car il possède un pouvoir détachant naturel.

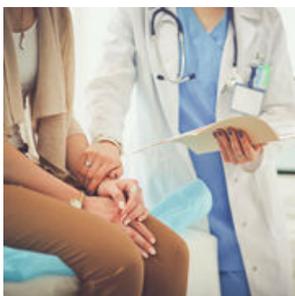
**2. Pour l'hygiène** : il nettoie votre peau sans l'agresser. Il régénère votre épiderme et préserve son film hydrolipidique, contrairement aux savons classiques, au PH souvent trop élevé. Dilué dans de l'eau, il peut être utilisé quotidiennement comme gel douche. Exfoliant votre peau en douceur, il la laissera bien hydratée grâce à la vitamine E qu'il contient.

**3. Au jardin** : mélangé à un peu d'eau, le savon noir peut être pulvérisé sur les plantes et servir de répulsif contre les pucerons, les araignées et autres nuisibles menaçant vos plantations. Insecticide naturel, il ne contamine ni les sols, ni l'air, ni l'eau. L'opération est à renouveler tous les dix jours environ.



## « Forfait patients urgences »

**Depuis le 1er janvier, un « forfait patients urgences » remplace les divers frais facturés jusqu'alors pour un passage aux urgences sans hospitalisation. Son tarif est unique, il est fixé à 19,61 €.**



Il en est question depuis plus d'un an et demi, mais à cause de la pandémie et des ajustements techniques, son entrée en vigueur a tardé. Le « forfait patients urgences » (FPU), redevable pour chaque passage dans un service d'urgences sans hospitalisation,

est appliqué depuis le 1er janvier.

**Son tarif unique**, est fixé à 19,61 €. Il sera pris en charge, selon la situation de la personne soignée, par la complémentaire santé, la complémentaire santé solidaire ou l'Aide médicale d'État.

**Le tarif réduit**, d'un montant de 8,49 €, le forfait patients urgences minoré est réservé aux accidentés du travail

avec incapacité de moins des 2/3 et aux personnes bénéficiaires du régime d'affection de longue durée (ALD). Pour elles, le FPU représente un coût nouveau, puisqu'elles étaient jusqu'alors exemptées de reste à charge aux urgences. Il leur faudra faire jouer la complémentaire pour se faire rembourser.

**Les exemptions** : Les femmes enceintes passé le 5e mois de leur grossesse, les bébés de moins de 30 jours, les accidentés du travail présentant une incapacité de plus des 2/3, les donneurs d'organe, les enfants victimes de sévices sexuels, les victimes d'attentats, sont dispensés du forfait patients urgences.

**Les personnes sans complémentaire** : Les personnes dépourvues de toute couverture complémentaire devront s'acquitter du FPU. Pour autant, rien de bien neuf pour elles. Le FPU ne fait que remplacer le forfait accueil et traitement des urgences (ATU) appliqué jusque-là, auquel pouvait s'ajouter le ticket modérateur sur les soins reçus (20 % du coût des actes). Le forfait accueil patient plafonne et unifie les frais facturés après passage aux urgences.

## Activité physique Un traitement à part entière

Pratiquer une activité physique permet de freiner l'évolution des maladies chroniques et d'améliorer la qualité de vie. S'agissant de la bronchite chronique, il est clairement établi que l'exercice physique diminue la sensation d'essoufflement, la fréquence des exacerbations mais aussi des hospitalisations, et à tous les stades de la maladie. De même, ceux qui souffrent de maladies inflammatoires des articulations, telle la spondylarthrite, rapportent que leurs mouvements sont plus fluides, moins douloureux et qu'ils se sentent moins fatigués. En outre,

en se dépassant ne serait-ce qu'un peu, on reprend confiance en soi et dans ses capacités physiques. On retrouve le moral et une certaine fierté. Pour tirer bénéfice de l'exercice, il n'est pas nécessaire d'accomplir des exploits. Ni même de pratiquer intensément durant des heures. Il est généralement recommandé de marcher, de courir, de faire du vélo ou de nager entre 20 et 50 minutes 3 à 5 fois par semaine. Le renforcement musculaire est aussi conseillé pour développer sa force et son endurance musculaire, à raison de 2 à 3 séances par semaine.



## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

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

**Lundi de 14h à 17h** (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

**Tous les Jedis de 14h à 17h** hors vacances scolaires

### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

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

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation  
salle N° 3

**Lundi de 17h à 19h**

### **BESANCON** AL 251 ( **sur rendez-vous** )

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

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

**Mardi , Jeudi de 14 h à 18h** **Tous litiges**

(administration , automobile,  
copropriété,électricité,gaz,téléphone.....)

**Vendredi de 14 h à 17 h** **Banque et assurance**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

( Réponse sous 48H )

### **MONTBELIARD** AL 251 ( **sans rendez-vous** )

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbeliard

TEL : 03 81 94 52 64

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Consulter notre site internet en  
cliquant ou copiant  
le lien ci-dessous**

<https://doubs.ufcquechoisir.fr>

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs**

**Pour adhérer veuillez contacter votre association locale**