



Comparer pour

Mieux manger

Le Nutri-Score soutenu par l'UFC-Que Choisir

Lire notre article en pages 3 et 4



## Le consommateur Franc-Comtois Juin 2022

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 42 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### Sommaire

### Édito par Monique Bisson

Page 2 : Le Printemps des  
Consommateurs



Page 3 - 4 : Le Nutri-Score



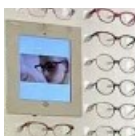
Page 5 - 6 : La Sécurité Alimentaire



Page 7 - 8 : L' accès aux EHPAD



Page 9 - 10 : Enquête Opticiens



Page 11 : Litiges résolus



Cette saison qui commence devrait être pour tous un moment de repos et de détente. Mais restons vigilants pour bénéficier en toute tranquillité des beaux jours.

Ces derniers mois, nous avons eu beaucoup de litiges, en particulier avec les banques. Les escrocs se faisant passer pour votre conseiller parviennent à vous faire virer de l'argent sur leur compte. Le processus arrive à tromper même les plus prudents.

Beaucoup de vendeurs vous demandent si vous voulez le ticket de caisse. Il peut être tentant, lorsqu'on pense au gaspillage, de répondre par la négative. L'UFC met en garde les consommateurs, ce ticket étant la seule preuve, en cas de contestation.

Pour vos locations de vacances, si elles ne correspondent pas à la description que vous avez reçue, accumulez les preuves.

Bon appétit en consommant « local ».

**Bon été à tous, en Franche Comté ou ailleurs.**

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>

# Le printemps des consommateurs

...Un résumé de nos principales actions auprès du public.....

L'AL du Doubs s'est inscrite pour l'organisation de l'action "Printemps des consommateurs" sur le thème de la consommation responsable. Le choix s'est porté sur le marché de producteurs de Pugey (vers Arguel).

Nous avons bénéficié d'un bel accueil de la part de l'équipe d'organisation, qui nous avait réservé un emplacement à la fois spacieux et bien situé. Nous évaluons à une quarantaine, les contacts établis durant cette matinée.



**Pour consommer plus sain !!!**  
Téléchargez l'application "Quelproduit" qui vous offre à la fois la possibilité d'analyser la composition des produits alimentaires mais aussi des produits ménagers.

Informez pour mieux manger grâce au nutri-score qui nous permet de comparer nos aliments pour mieux manger



Lutter pour une consommation responsable et locale



Le bar à eau a connu un vif succès et consiste à faire tester à l'aveugle deux eaux de source et l'eau du robinet (la Bisontine) afin de montrer que la qualité et le goût de l'eau, permettent d'éviter d'acheter des bouteilles chères et polluantes.



# LE NUTRI-SCORE

RCF Emission Consommation Séance d'enregistrement du 1er avril 2022

## Qu'est-ce que le Nutri-Score ?

Le nutri-score est un étiquetage apposé sur les emballages, sur la face des produits. Il informe sur la qualité nutritionnelle sous une forme simplifiée et complémentaire à la déclaration nutritionnelle obligatoire, qui elle, est fixée par la réglementation européenne.

Le nutri-score est basé sur une échelle de 5 couleurs allant de vert à rouge associé à des lettres allant de A à E avec le A pour le meilleur et le E pour le pire. Ceci permet une meilleure compréhension et accessibilité par le consommateur.

## Comment nutri-score est-il attribué à un produit ?

Le logo est attribué au produit sur la base d'un score prenant en compte pour 100 grammes ou 100 ml la teneur

- en nutriments et aliments à favoriser (fibres, protéines, fruits, légumes, légumineuses, fruits à coques, huile de colza, de noix et d'olive),

- et en nutriments à limiter (énergie, acides gras saturés, sucres, sel).

Après ce calcul est donc attribuée une lettre assimilée à une couleur

## Comment utiliser le nutri-score lors de nos achats ?

Je pense qu'avant de se référer directement au nutri-score il est important de suivre au maximum les recommandations alimentaires telles que nous les connaissons, c'est à dire une alimentation équilibrée avec des légumes bien sûr mais aussi des féculents complets. Il est également important aussi de limiter la consommation des aliments trop gras ou trop sucrés ou encore ultra-transformés.

De façon plus générale, il faut autant que possible consommer des aliments variés et il est préférable de cuisiner des aliments ou produits de qualité, de préférence de saison et produits localement plutôt que d'acheter des plats tout préparés.

Bien sûr le nutri-score va aider le consommateur à choisir les produits les plus favorables sur le plan nutritionnel.

En effet, grâce au nutri-score, vous pouvez comparer les produits d'un même rayon ou les mêmes produits de différentes marques ou encore les produits consommés lors du repas pour arriver à un équilibre.



## Il y a-t-il des produits non concernés par le nutri-score ?

Oui, il y a des produits qui ne sont pas concernés.

- les produits non transformés comme les fruits, les épices, la viande ou le miel. - les eaux à destination humaine sans ajout ou avec pour seuls ajouts du gaz ou des arômes.

- Les plantes aromatiques ou les infusions ou les thés ou encore le café.

- les vinaigres de fermentation et les denrées alimentaires, y compris de fabrication artisanale, fournies directement par le fabricant en faible quantité au consommateur final ou à des établissements de détail locaux fournissant directement le consommateur.

**certains aliments sont des produits de grande qualité, mais sont par nature très gras ou très salés.**

## Le nutri-score est-il un gage de qualité ?

Il est important de comprendre que tout va dépendre du produit en question. Dans

certains cas, le produit sera bien noté et cela pourra être un gage de qualité pour l'acheteur mais l'inverse n'est pas forcément vrai. En effet, certains aliments sont des produits de grande qualité, mais sont par nature très gras ou très salés.

Pour illustrer, nous pouvons prendre quelques exemples : Pour deux boîtes de poisson pané surgelé de grande surface, il est possible de se dire que le nutri-score sera représentatif de la qualité du produit. Mais à l'inverse, une livre de beurre quelle que soit la qualité du beurre sera dans tous les cas mal notée par le Nutri score.

# LE NUTRI-SCORE (suite)

RCF Emission Consommation Séance d'enregistrement du 1er avril 2022

Certains produits d'une excellente qualité peuvent ainsi être pénalisés par la note qui va leur être attribuée face à un produit modifié ou non artisanal.

## De ce fait, existe-t-il des opposants au logo nutri-score ?

De nombreux labels de qualité ou d'origine ou appellations comme le Label rouge, appellation d'origine protégée (AOP), IGP, sont montées au créneau dans la presse et sur les réseaux sociaux, relayées par des politiques brandissant la défense du terroir et du local.

Il est vrai que le Nutri-score est particulièrement défavorable aux produits comme le fromage ou la charcuterie, ils se retrouvent souvent avec les pires notes et notamment à cause de leur teneur en sel et en matières grasses saturées.

Comme je viens de le dire de nombreux produits AOP comme le comté ou la saucisse de Morteau reçoivent une note par le nutri-score plutôt mauvaise alors que ce sont des produits de qualité à la recette stricte, d'où la mention AOP. Les producteurs se refusent donc à changer la manière dont sont réalisés leurs produits. Ils estiment que la mention AOP leur a permis une fidélité des consommateurs venant chercher la gastronomie française et les recettes traditionnelles

Deux idées viennent ici s'opposer, on peut comprendre que les produits locaux, régionaux, traditionnels de la gastronomie hexagonale pourraient être impactés économiquement par l'apparition de ce logo sur leur emballage au profit de produits à la recette modifiée.

Cependant, le nutri score est présent sur l'emballage dans un souci de santé publique, il permet d'indiquer la qualité nutritionnelle du produit, chose qui n'est pas dans le cahier des charges ou le but recherché lorsque l'on met en vente un produit labellisé.

De même, plus récemment en juillet 2021, le président directeur général de Lactalis est venu affirmer que le nutri-score propose une information théorique qui ne restitue pas la qualité du produit

## Alors de quoi le nutri-score ne tient-il pas compte ?

Le nutri-score ne tient pas compte de la taille de la portion qui sera consommée mais bien de 100g ou de 100ml du produit.

Aussi n'est pas pris en compte la présence d'additifs, la présence de résidus de pesticides, la présence d'allergènes ou encore de l'éventuelle transformation du produit avant consommation.

Le Nutri score est un combat de l'UFC que choisir. Il a été au centre des campagnes de 2022.

En effet, pour l'année 2022 l'UFC que choisir a prévu de poursuivre la campagne à propos du nutri score pour une information pertinente et fiable pour permettre au consommateur de mieux consommer.

Cette campagne s'inscrit dans un fort contexte institutionnel, en effet diverses attaques en France et dans plusieurs pays européens comme l'Italie ont eu lieu sur la pertinence du Nutri score. Aussi, l'année passée, la Commission européenne a fait la proposition d'un étiquetage nutritionnel obligatoire et harmonisé.

**La campagne de l'UFC se fait donc en 3 principaux temps. Premièrement, il y a une enquête sur les produits traditionnels, puis une action sur le terrain et enfin une communication nationale visant à montrer que le nutri-score a permis une amélioration des recettes des industriels.**

## Le nutri-score est un combat de l'UFC-Que Choisir



Enregistrement de l'émission RCF - 13 mai 2022

## 1/ Pourquoi le sujet de la sécurité alimentaire est-il aujourd'hui au cœur de l'actualité ?

Plus de 47 milliards de produits sortent chaque année des usines agroalimentaires pour être consommés en France. Si vous avez suivi l'actualité de ces dernières semaines, vous avez sûrement dû entendre parler de nombreux scandales sanitaires intervenus au sein de géants de l'agroalimentaire.

Dernièrement, ce sont des fromages pouvant contenir la bactérie *Listeria* qui sont retirés de la vente. Cette intoxication alimentaire est rare en France mais grave, surtout chez les femmes enceintes, les enfants, les personnes âgées et celles dont le système immunitaire est affaibli.

## 2/ Quels sont les géants de l'agroalimentaire concernés par ces scandales ?

Les pizzas Buitoni, marque de Nestlé ont provoqué des dizaines de contaminations par la bactérie *E. coli* et la mort de deux enfants. Une enquête pour « homicides involontaires », « tromperie » et « mise en danger de la vie d'autrui » a été ouverte par la justice dans cette affaire.

Le géant Ferrero est également soupçonné d'avoir causé des cas de salmonellose en Europe en raison de Kinder contaminés. L'agence de sécurité alimentaire belge a fait fermer l'usine Ferrero au Luxembourg d'où étaient issus les produits Kinder. Plusieurs parents d'enfants ont porté plainte.

Enfin, c'est au tour du jambon cru d'Alsace de la marque Maurer Tempé d'être sorti des rayons des supermarchés en raison de suspicion de présence de salmonelles. Ces contaminations sont très graves et les rappels concernent de plus en plus de pays. C'est pourquoi se posent aujourd'hui de nombreuses questions quant aux mesures de sécurité alimentaire existantes.

## 3/ Ces scandales alimentaires sont-ils nouveaux ?

L'industrie alimentaire a malheureusement fait l'objet d'importants scandales alimentaires ces dernières décennies.

\* **Le plus grand scandale est probablement celui de la vache folle des années 90.** Près de 200 000 bovins nourris à la farine animale ont été contaminés. Cette maladie a tué plus de 200 personnes et a entraîné un embargo sur la viande par la France et de nombreux pays européens.

\* **Fin des années 90 en Belgique, des poulets sont contaminés aux dioxines.** Des scientifiques estiment que ce scandale aurait potentiellement été la cause de 20 000 cas de cancer en Belgique.

\* **Dans le nord de la France en 2011, 7 enfants se retrouvent infectés par la bactérie *E. coli*** après avoir consommé des steaks de la marque « Steak country ». Certains seront handicapés à vie.

\* **Au Royaume-Uni en 2013, la découverte de viande de cheval dans des lasagnes censées être au bœuf** a provoqué un scandale en Europe et entraîné le retrait des plats incriminés.

\* **août 2017, les magasins « Aldi » en Allemagne retirent de leurs rayons des œufs en provenance des Pays-Bas. Ces œufs ont été contaminés au Fipronil, un insecticide.** En France, en dépit des taux élevés de contamination, les autorités françaises n'ont cessé de minimiser l'ampleur du scandale et leur réaction s'est montrée très lente.

\* **Enfin, nous pouvons aussi citer l'important scandale du lait infantile Lactalis contaminé aux Salmonelles il y a 5 ans en France.**

## 4/ Les contrôles sanitaires sont-ils suffisants ?

Dans chacun de ces scandales pèsent sur les usines de production des soupçons de négligence sur l'hygiène. Les produits alimentaires sont pourtant censés faire l'objet d'un contrôle strict du respect des normes sanitaires.

**En réalité, il s'agit surtout d'un auto-contrôle car les producteurs sont responsables de ce qu'ils mettent sur le marché.**



La marque de pizzas Buitoni assure par exemple faire environ 10 000 tests chaque semaine à toutes les étapes de la production, de la matière première au produit final. Généralement, les producteurs chargent des laboratoires d'étudier la présence de pathogènes dans les aliments produits.

Si ces autocontrôles démontrent qu'un produit peut être dangereux pour la santé, les industriels sont tenus d'en informer les autorités.

Les services de l'État, quant à eux, sont chargés d'un deuxième type de contrôle. Celui-ci est effectué en moyenne une fois par an au travers des visites d'usines et a pour but de vérifier que les autocontrôles sont réalisés correctement. Ces inspections sont menées par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ou par les inspecteurs de la Direction générale de l'alimentation (DGAL).

### **5/ Que faut-il penser de cette procédure de contrôle sanitaire ?**

L'ONG Foodwatch dénonce cette forme d'auto-contrôle et estime qu'on ne peut pas faire confiance à ces producteurs qui manquent notamment de moyens pour effectuer ces autocontrôles correctement. En 2019, la Cour des comptes regrettait qu'une partie des résultats de ces autocontrôles ne soient pas rendus publics.

Les services de l'Etat manqueraient également cruellement de moyens financiers et humains pour mener les inspections nécessaires. Des études montrent en effet que le nombre d'agents, d'inspections et de crédits alloués aux contrôles par la fonction publique ont diminué ces dernières années.

L'organisation mondiale de la santé (OMS), quant à elle, estime que 600 millions de personnes, soit près d'une sur 10 dans le monde, tombent malades chaque année après avoir consommé des aliments contaminés, que 420 000 en meurent et qu'il en résulte la perte de 33 millions d'an-

nées de vie en bonne santé.

L'OMS classe la Salmonelle, la Campylobacter et l'Escherichia coli comme les trois bactéries les plus courantes parmi les agents pathogènes d'origine alimentaire qui touchent des millions de personnes chaque année.

Si les infections provoquées par ces bactéries sont la plupart du temps bénignes, elles peuvent dans certains cas s'accompagner de conséquences graves, voire mortelles.

### **6/ Quelles sont les sanctions en cas de non-respect des normes sanitaires ?**

Ni l'industrie alimentaire, ni les pouvoirs publics n'ont visiblement su tirer les leçons des scandales alimentaires qui se succèdent désormais régulièrement. Les entreprises sont accusées d'être davantage intéressées par les profits réalisables que la sécurité alimentaire.

En cas de manquements lors d'un contrôle, les industriels peuvent pourtant se voir infliger des amendes, des rappels ou des destructions de produits. Mais selon l'ONG Foodwatch, les sanctions ne sont pas suffisamment dissuasives. Selon elle, il est nécessaire de réformer le système. Des interrogations naissent également sur les moyens réellement accordés à la

justice pour mener à bien les poursuites à l'encontre des entreprises.

***L'UFC-Que Choisir, qui va se constituer partie civile dans le cadre de l'enquête ouverte à l'encontre de Buitoni, appelle notamment les pouvoirs publics à faire preuve de transparence en publiant l'intégralité des résultats des contrôles officiels et des autocontrôles réalisés sur l'usine Buitoni.***

# ACCES AUX EHPAD

## Stop aux intolérables disparités géographiques et économiques

Alors que les récentes informations sur les pratiques d' EHPAD privés ont logiquement scandalisé l'opinion, l' UFC-Que Choisir rend aujourd'hui publique une étude dévoilant un autre scandale lié au secteur des EHPAD : la fracture territoriale qui frappe les seniors devant entrer dans ce type d'établissements spécialisés. En effet, notre étude montre que l'offre de places en EHPAD en France et son prix moyen (2 214 €) masquent des disparités départementales considérables. Constatant que les grands écarts tarifaires résultent en grande partie de tarifs prohibitifs pratiqués par les EHPAD privés peinant à se justifier par une meilleure qualité de service, l'UFC-Que Choisir formule plusieurs demandes visant à permettre une prise en charge humaine à des tarifs abordables sur l'ensemble du territoire.

### Une répartition très hétérogène des places d'EHPAD en France

Il existe en France une offre de 102 places en EHPAD pour 1 000 personnes âgées de plus de 75 ans, moyenne nationale qui cache de fortes disparités. L'étude de l'UFC-Que Choisir montre que le nombre de places peut varier du simple au quadruple selon les départements : alors qu'en Lozère il existe 169 places pour 1 000 habitants de plus de 75 ans, à Paris ce nombre tombe à 41. Au global, les places en EHPAD ne sont pas en mesure de répondre à une demande potentielle de l'ensemble des personnes dépendantes, puisque moins de la moitié (47 %) de celles-ci sont en mesure d'intégrer un EHPAD.

Les EHPAD n'ont bien entendu pas vocation à accueillir toutes les personnes dépendantes. Celles souffrant des pathologies plus lourdes n'ont pourtant pas d'autre choix que de se tourner vers ces établissements médicalisés spécialisés. Or, l'offre inégale de places en EHPAD en France peut avoir des effets considérables sur leur capacité à entrer en établissements en fonction de leur lieu de vie. Ainsi, les personnes très dépendantes en Mayenne, bénéficient dans 90 % des cas d'une place en EHPAD, quand ce taux chute drastiquement à 42 % dans le Gard, et même à seulement 38 % en Corse !

### Des restes à charge insupportables

L'analyse des tarifs pratiqués par l'ensemble des EHPAD implantés en France révèle que le coût moyen d'une place en EHPAD est de 2 214 € par mois, avec là aussi de fortes inégalités entre départements. Alors qu'en Meuse un résident paye en moyenne sa chambre en EHPAD 1 749 € par mois, les prix sont bien plus importants dans le Rhône (2 521 €), les Bouches-du-Rhône (2 525 €), la Corse-du-

Sud (2 623 €), les Alpes-Maritimes (2 679 €), et à Paris (3 698 €).

En confrontant les prix départementaux des EHPAD aux niveaux de revenus des habitants, on constate non seulement que la fracture territoriale se confirme, mais qu'en plus les prix élevés des EHPAD excèdent partout le niveau de vie médian des habitants. Alors qu'en moyenne nationale les résidents doivent piocher 416 € par mois dans leur épargne pour payer leur place, ce chiffre s'envole dans de nombreux départements, particulièrement en région parisienne (par exemple 1 118 € en Seine-Saint-Denis) et sur la côte méditerranéenne (par exemple 836 € dans les Alpes-Maritimes).

### Les EHPAD privés font exploser les prix

Les pratiques tarifaires disparates entre les différents types d' EHPAD expliquent en grande partie les différences de prix entre départements. En effet, les EHPAD privés sont, et de très loin, les structures les plus chères, puisqu'en moyenne une place y coûte 2 898 € par mois, contre 2 147 € pour les EHPAD associatifs et 1 936 € pour les EHPAD publics. Le surcoût du recours à un EHPAD privé par rapport à celui à un EHPAD public se manifeste dans l'intégralité des départements, et atteint des sommets en Loire-Atlantique (+ 1 225 €) ou encore en Ile-et-Vilaine (+ 1 733 €). Dès lors, plus la part des EHPAD privés est importante dans un département, plus le prix moyen d'une place en EHPAD est tiré vers le haut.

Or, là également, il existe une forte discrimination territoriale, puisque les EHPAD privés sont parfois surreprésentés dans certains départements. Ainsi, et alors qu'en moyenne nationale les EHPAD privés possèdent 23 % des places, leur « part de marché » excède 50 % dans 8 départements avec un impressionnant record dans les Bouches-du-Rhône (63,6 %).

### Un développement délétère de l'offre privée favorisé par les pouvoirs publics

Cette cherté des EHPAD privés pourrait trouver à s'expliquer par une meilleure qualité des prestations proposées à leurs résidents par rapport à celles dont bénéficieraient les résidents d'EHPAD publics. Cela est loin d'être le cas si on se fie aux taux d'encadrement des résidents de 55,6 % dans les structures privées, contre 68,1 % dans les structures publiques (5), ou à la qualité de la restauration ou encore des animations, essentielles pour le moral des résidents. Dans la foulée du livre choc Les Fossoyeurs, le récent rapport de l'Inspection générale des Finances et de l'Inspection générale des affaires sociales ne manque pas



## ACCES AUX EHPAD (suite .....

d'ailleurs de le souligner.

La stratégie de maximisation du profit des établissements privés qui s'effectue sans toujours prendre en compte l'impératif de bien-être des résidents se réalise avec l'implicite et déplorable blanc-seing des autorités publiques, qui outre des manquements dans les contrôles des établissements, favorisent le développement des EHPAD privés. En effet, les Conseils départementaux – qui avec les Autorités régionales de santé (ARS) ont la main sur le développement des EHPAD – trouvent un intérêt budgétaire à favoriser la création d'établissements privés plutôt que de créer des établissements publics, puisque les résidents des EHPAD publics sont davantage en mesure que ceux des EHPAD privés de bénéficier des aides sociales départementales, notamment en ce qui concerne l'Aide sociale à l'hébergement (ASH).

Au vu des constats dressés, et dans un contexte où le vieillissement de la population va mécaniquement s'accompagner d'une hausse des situations de dépendance, l'UFC-Que Choisir, attachée à la liberté de choix du type d'EHPAD et soucieuse d'assurer aux séniors n'ayant d'autres choix que d'en intégrer un de pouvoir trouver un établissement permettant une prise en charge humaine à un tarif raisonnable demande :

- Que la création de nouvelles places en EHPAD se fasse essentiellement dans les structures publiques ;

- Que les EHPAD privés aient tous l'obligation de proposer un nombre suffisant de places éligibles à l'Aide sociale à l'hébergement ;

- Un plafonnement des évolutions tarifaires des EHPAD privés ;

- La mise en place d'un taux d'encadrement minimal obligatoire pour tous les établissements et de porter ces taux à la connaissance des consommateurs ;

- Que les associations agréées en santé soient représentées au sein des Conseils de vie sociale des EHPAD, pour veiller au bien-être des résidents.

Afin de limiter les restes à charge parfois prohibitifs et durables frappant les résidents, l'UFC-Que Choisir rappelle également la demande qu'elle porte depuis plus de 10 ans sur la mise en place d'un

### UFC Que Choisir demande la mise en place d'un "bouclier dépendance"

« bouclier dépendance » financé par la solidarité nationale.

Enfin, l'UFC-Que Choisir met librement à la disposition des consommateurs sur son site internet <https://www.quechoisir.org/carte-interactive-maisons-retraite-n21239/> une carte interactive des EHPAD en France, indiquant les prix pratiqués par l'ensemble des établissements, tout en rappelant que le prix ne peut pas constituer le seul critère de choix.

### CONSEILS ET ASTUCES POUR VOUS ET VOTRE MAISON, c'est :

- ✓ 400 pages pour vous guider dans tous les domaines du quotidien
- ✓ Des centaines de photos et dessins en couleurs
- ✓ Des milliers de conseils et astuces qui marchent vraiment
- ✓ Une mine d'idées pour résoudre les petits soucis de la vie courante
- ✓ Des explications détaillées pour mettre en œuvre les meilleures solutions
- ✓ Un index complet et facile à consulter pour mieux vous y retrouver
- ✓ Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main

**EXCLUSIF**

**30 €**

+ 4,50 € de frais de traitement et d'envoi pour la France métropolitaine

Soit un total de 34,50 €

**COMMANDEZ-LE**

400 pages, format 19x25cm

### Simplifiez-vous la vie !

Entretien de la maison, santé, hygiène et bien-être, cuisine et nutrition, aménagements et réparations... Découvrez, grâce à ce guide 100% utile, 100% efficace :

- Une multitude de conseils et d'astuces dans tous les domaines du quotidien.
- Une sélection de solutions fiables et sérieuses à l'utilité avérée.
- Des gestes simples et efficaces et des produits basiques et sains.

Pour commander cliquer ici

### COMMANDEZ-LE DÈS MAINTENANT

30 € + 4,50 € de frais de traitement et d'envoi  
Pour la France métropolitaine (autres destinations ?)

**34,50 €**

**COMMANDEZ-LE**

- Que Choisir vous propose un paiement 100% sécurisé par chèque ou carte bancaire.
- À réception de votre ouvrage, vous disposez d'un [délai de rétractation de 14 jours](#).
- Nos [conditions de livraison](#). 10 à 20 jours après réception et validation du paiement.
- Pour une [livraison hors France métropolitaine](#).



## A la traîne sur le 100% santé

Extrait de l'article "A la traîne sur le 100% santé" du magazine Que Choisir de Mai 2022

Selon notre enquête exclusive, plus d'un opticien sur quatre ne mentionne pas l'offre "reste à charge zéro" sur le devis d'une paire de lunettes.



### La totale ou un panaché

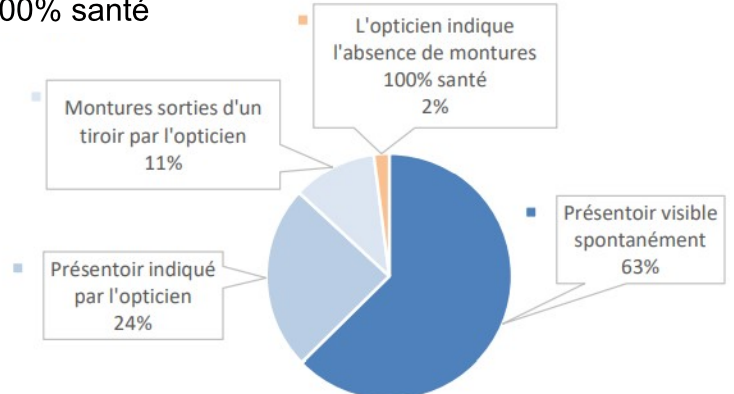
On peut choisir ses verres et monture dans le spectre du "reste à charge zéro". Mais aussi panacher son achat, c'est à dire prendre une monture 100% santé avec des verres classiques ou à l'inverse sélectionner une monture sortant du cadre de cette offre et l'accompagner de verres intégralement pris en charge.

Si vous envisager le 100% santé faites le savoir d'emblée et fermement à la personne qui vous accueille en magasin.

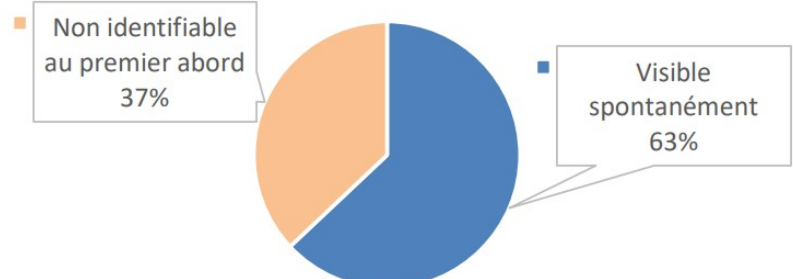
Il reste bien entendu possible de se passer du "reste à charge zéro"

Pour limiter les frais, vérifiez si votre complémentaire n'adhère pas à un réseau qui vous assurerait des prix plus avantageux.

### L'offre 100% santé



### Le présentoir 100% santé



### Position des opticiens vis à vis du 100% santé

52% des opticiens interrogés ne se sont pas prononcés en faveur ou défaveur de l'offre 100% santé. Ils laissent le client décider. 22% l'ont déconseillée et 11% seulement l'ont conseillée. 15% ne l'ont pas du tout évoquée au cours de la discussion.

### Résultats de l'enquête Opticiens 2021 locale

#### LÉGENDE

Très bon	★★★
Bon	★★
Moyen	★
Médiocre	■
Mauvais	■ ■

Présentoir 100% santé visible	Présentoir 100% santé indiqué	Nombre de montures 100% santé	Offre 100% santé mentionnée sur le devis	Discours tenu sur le 100% santé

Code AL: 251

#### Besançon

Nom	Adresse	Code Postal	Présentoir 100% santé visible	Présentoir 100% santé indiqué	Nombre de montures 100% santé	Offre 100% santé mentionnée sur le devis	Discours tenu sur le 100% santé
<b>Alain Afflelou</b>	Alain Afflelou	25000	■ ■	★★	★★★		★★★
<b>Ecouter Voir</b>	Ecouter Voir	25000	■ ■	★★	★★		■ ■
<b>Générale d'Optique</b>	Générale d'Optique	25000	★★★		★★★		★★★
<b>Grand Optical</b>	Grand Optical	25000	■ ■	★★	★★★		★★
<b>Indépendant</b>	Entrevues optique	25000	★★★		★★★		★★★
<b>Indépendant</b>	Syl'Optique	25000	■ ■	■	★★★		★★
<b>Indépendant</b>	Granges Optic	25000	★★★		★★		■ ■
<b>Indépendant</b>	Tape à l'oeil	25000	■ ■	■	★★★		■ ■
<b>Indépendant</b>	Super Lunettes	25000	★★★		■		★★
<b>Indépendant</b>	Contact Optique Coletta	25000	■ ■	★★	★★★		★★★
<b>Krys</b>	Krys	25000	■ ■	★★	★★		★★★
<b>Lissac</b>	Lissac	25000	★★★		★★★		★★★
<b>Optic 2000</b>	Optic 2000	25000	■ ■	★★	★★		■ ■
<b>Optical center</b>	Optical center	25000	■ ■	★★	★★		★★★
<b>Ecole-Valentin</b>							
<b>Générale d'Optique</b>	Générale d'Optique	25480	★★★		★★		★★
<b>Krys</b>	Krys	25480	★★★		★★		

# LITIGES RESOLUS

## Défaut de livraison et indemnisation du préjudice :

Notre adhérent avait commandé des dalles de bois OSB auprès de LEROY MERLIN pour un prix de 693 €. La société n'a jamais honoré la commande obligeant notre adhérent à résoudre le contrat. Si après réclamation la société a bien remboursé le prix d'achat des dalles, LEROY MERLIN refusait toute indemnisation complémentaire.

En effet, en raison de l'augmentation du prix des matériaux et notamment du bois, les mêmes dalles étaient vendues plus de 1000 € pour une commande similaire. Dans ces conditions, il était évident que l'inexécution par la société du contrat causait un préjudice important à notre adhérent.

Si LEROY MERLIN avait cru pouvoir éviter d'exécuter sans conséquence une commande qui ne lui était pas favorable en raison de l'augmentation des prix, la société semblait avoir oublié que l'inexécution fautive autorise la personne lésée à demander réparation de son préjudice en application des articles 1231 et suivant du Code civil.

Après notre intervention LEROY MERLIN a reconnu ses torts et a versé un peu plus de 400 € à notre adhérent à titre de dédommagement.

## FREE ne livre pas les téléphones, mais ne rembourse pas :

Deux de nos adhérents avaient commandé des téléphones sur le site de FREE. FREE n'a jamais honoré les commandes, mais a bien encaissé l'argent de la première mensualité (400 et 670 €) servant à financer l'achat du téléphone. Nos adhérents ont contacté plusieurs fois le service client pour demander le remboursement de la somme versée faute d'avoir reçu le bien, sans succès toutefois.

Notre association est donc intervenue auprès de l'opérateur qui rapidement a reconnu qu'il devait rembourser nos adhérents en raison de l'absence de livraison.

Nous ne pouvons que regretter que notre intervention soit nécessaire pour un problème aussi simple que l'opérateur aurait dû régler rapidement après les contacts de nos adhérents auprès du service client.

## CETELEM oublie l'authentification forte :

Notre adhérent a perdu ou s'est fait voler sa carte de fidélité lors du paiement de ses courses en magasin. Ce type de carte permet en effet d'effectuer un paiement via le crédit renouvelable qui est annexé à la carte. Les sommes sont ensuite débitées sur le compte courant de la personne en fin de mois et si celle-ci ne régularise pas les sommes dues à l'échéance alors le crédit s'enclenche normalement et la société de crédit ajoutera des intérêts (souvent très hauts) aux sommes prêtées. Suite à la disparition de sa carte, notre adhérent a constaté qu'un débit de 2900 € avait été effectué sur le site du PMU avant la mise en opposition. Suite à cette action, 2500 € sont prélevés par CETELEM et la somme de 407€ reste due au titre du crédit renouvelable.

Notre adhérent a donc contesté cette opération et a demandé le remboursement de la somme prise sur son compte courant. Pour toute réponse il a alors reçu un message lui indiquant que sa réclamation était close. Il a donc sollicité notre association qui a rappelé à la banque que l'opération à distance aurait dû être validée par une authentification forte. Or ce mode d'authentification n'a toujours pas été mis en place alors qu'il est obligatoire depuis 2019. De plus aucune négligence ne pouvait être reprochée à notre adhérent qui a vu sa carte utilisée suite à une perte ou un vol alors même qu'il a fait opposition dans les heures qui ont suivi la disparition du moyen de paiement.

Reconnaissant que l'opération n'était pas autorisée, CETELEM a fini par annuler l'opération pour que notre adhérent puisse être remboursé sur son compte courant.



## 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

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

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 46

[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**

**FERMETURE POUR CONGES ANNUELS**

du 22 juillet au soir au 23 août au matin

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

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

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)

**FERMETURE POUR CONGES ANNUELS**

du 12 juillet au soir au 29 août au matin

### **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

**Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la  
Maison des Services de Tavaux**

**FERME EN AOUT**

### **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 )

**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**