



VOIR & SAVOIR

édité par l'Union Fédérale des Consommateurs
QUE CHOISIR de Côte-d'Or



LE MOT DU PRÉSIDENT

La nouvelle campagne «Energie moins chère ensemble» lancée en septembre sur l'électricité traditionnelle et celle fournie par les petits producteurs ainsi que sur le gaz a été l'occasion pour plus de 85 000 souscripteurs de pouvoir bénéficier une fois de plus de réductions importantes par rapport aux tarifs régulés de vente. Nous aurions pu clore ce type d'action pour l'année mais l'UFC Que Choisir ne pouvait pas laisser de côté les foyers qui se chauffent au fioul ! C'est pourquoi le 30 novembre nous avons lancé une nouvelle opération «choisirsonfioul.fr» avec une campagne d'inscription jusqu'au 8 décembre pour là encore faire bénéficier ces consommateurs de tarifs plus économiques. Et à cette occasion nous vous avons informés de la pérennisation de cette opération tout au long de l'année 2018 (voir sur notre site les modalités mensuelles). En effet la loi de Finances 2018 prévoit une augmentation de la Taxe Intérieure de la Consommation des Produits Energétiques (TICPE) représentant près de 90 € sur une commande de 2000l de fioul et ce n'est qu'une première étape puisqu'il est prévu ensuite une augmentation de 66,24 € sur la même quantité, tous les ans jusqu'en 2022 suite au durcissement de la fiscalité énergétique prévu par le Plan climat...

Mais il n'y a pas qu'en matière d'énergie que votre association se bat dans l'intérêt collectif des consommateurs. En effet le fonctionnement de certains bailleurs sociaux a interpellé l'UFC Que Choisir et devrait nous conduire à nous investir dans cette activité. Aussi nous avons lancé un appel auprès de nos adhérents, logés dans ce type d'établissement, pour représenter l'association dans les instances de ces organismes... Les candidats à cette activité seront bien sûr accompagnés et invités à suivre une formation spéciale.

Cà y est, comme prévu, notre Conseil d'administration a terminé la rédaction des nouveaux Statuts de notre association et vous trouverez dans ce Bulletin l'invitation à l'Assemblée Générale Extraordinaire du 11 janvier 2018 au cours de laquelle ils vous seront proposés en vue de leur adoption.

Je ne terminerai pas ce mot sans vous souhaiter à toutes et à tous de très bonnes fêtes de NOËL et vous dis à l'année prochaine pour de nouvelles aventures consoméristes.

Pierre GUILLE

Les bénévoles de l'Association se joignent à leur Président pour vous souhaiter de très joyeuses fêtes de fin d'année



SOMMAIRE

Vie associative P. 2

► Pourquoi de nouveaux statuts

Enquête P. 3-4

► Qualité des offres de services dans les grandes surfaces alimentaires

Eau P. 5

► S-Eau-S... la très mauvaise qualité de l'eau de Bussières

Plan Régional Santé Environnement 3 (PRSE) P. 5-6-7

► Ce qui va nous concerner
► La qualité de l'air extérieur

Infos diverses P. 8-9-10

► Les petits profits continuent à la Banque Postale
► Quand un Syndic s'immisce dans la vie privée d'un locataire...
► Ayez les réflexes numériques

Un peu d'humour ! P. 11

► Histoire d'Ho...

Remerciements P. 11



Pourquoi de nouveaux statuts ?

Notre association locale est membre de l'UFC-Que Choisir et participe ainsi activement au premier Mouvement consommériste de France.

La conformité de nos statuts locaux avec les statuts-types de la fédération est une condition d'affiliation à la fédération

Les statuts de la Fédération ont été refondus en Mai 2016 pour répondre à différents objectifs. Il convient maintenant de mettre les statuts locaux en conformité avec ceux-ci et garantir ainsi la cohérence du Mouvement.

Les nouveaux statuts types adoptés par le Conseil d'Administration fédéral, visent à des objectifs à la fois :

- politiques :

- Renforcer notre indépendance
- Protéger l'utilisation de notre nom.
- Fluidifier le fonctionnement fédéral.

- et pratiques :

- Clarifier des dispositions statutaires repérées comme sources de conflits, d'interprétations divergentes ou de difficultés.

Proposer toute simplification ou clarification possible.

Au-delà de quelques évolutions sémantiques (ex. Fédération pour UFC-Que Choisir ou adhérents pour membres), le projet de statuts propose 2 sortes de modifications :

- Certaines sont obligatoires,

- D'autres non...

Elles seront développées lors de la présentation des nouveaux Statuts le 11 janvier 2018.

Aussi je vous invite vivement à prendre connaissance de ce projet de Statuts, qui constituent les règles de fonctionnement de notre, que dis-je, de votre association locale et de venir en débattre lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire à laquelle vous êtes conviés.

P. GUILLE

UFC Que Choisir de Côte-d'Or

Tél. : 03 80 43 84 56

Adresse Postale : UFC Que Choisir de Côte-d'Or - 2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 Dijon Cedex

E-mail : contact@cotedor.ufcquechoisir.fr - Site : www.cotedor.ufcquechoisir.fr

Membres du Bureau :

Président : Pierre Guille

Trésorière : Marie-Claire Fournier

Trésorier Adjoint : Régis Vergnes

Vice-Présidente : Odette Mairey

Secrétaire : Joël Decluy

Secrétaire Adjoint : Richard Courtot

Membres du Conseil d'Administration :

Alain Bazot - Michèle Benoit-Lopez - Gérard Clémencin - Richard Courtot - Joël Decluy - Marie-Claire Fournier - Pierre Guille - Jacques Héritier - Gérard Larché - Marcel Louvet - Odette Mairey - Michel Moreau - Jean-Marc Narboni - Régis Vergnes

Service Administratif : Sophie Darmigny

Directeur de publication : Pierre Guille

Crédit photo :

Imprimeur : ICO - 17-19, rue des Corroyeurs - 21000 Dijon - Tél. : 03 80 50 92 70



Qualité de services dans les grandes surfaces alimentaires (GSA)

Les deux tiers des achats de produits alimentaires se font (encore !) dans les grandes surfaces. L'attractivité des prix n'étant pas le seul critère de choix de ce canal de distribution, Que Choisir a voulu faire évaluer par ses enquêteurs bénévoles de nouveaux critères d'étendue et de qualité des offres et services. Ces visites-mystère ont eu lieu, au plan national, du 3 au 17 juin dans 1 541 magasins, dont 20 en Côte-d'Or. Les magasins ont été notés sur 6 familles de critères : les espaces de circulation extérieurs et intérieurs et la qualité de l'ergonomie du magasin, la propreté du magasin, l'étendue et la diversité de l'offre notamment en produits bio, la qualité de l'information (signalétique, étiquetage, bornes de prix), les offres de services divers (solutions de passage en caisse, espace restauration ou autre), le respect des mesures en faveur de l'environnement (pas de sacs plastique, présence d'espaces de recyclage et de déballage).

CIRCULATION ET ERGONOMIE

La circulation hors magasin et l'ergonomie des rayons donnent satisfaction dans la plupart des magasins visités. Principal point noir : la présence des palettes quelquefois gênantes dans les allées mais aussi, et c'est nouveau, les charriots de préparation du Drive.

PROPRETÉ ET ASPECT DU MAGASIN

Dans 9 cas sur 10, l'état de la chaussée est bon à très bon. L'aspect général du magasin est globalement correct, 20 % ont un aspect neuf, mais 12 % sont jugés vieillissants et nécessiteraient des rénovations.

En ce qui concerne la propreté des bacs de fruits et légumes, 96 % des enseignes ont des bacs propres (Carrefour et Monoprix 98 %). Sur le critère propreté globale 97 % des magasins obtiennent une évaluation positive.

LES OFFRES (ÉTENDUE, DIVERSITÉ)

S'agissant de l'offre des produits, les grandes surfaces atteignent parfois leurs limites quand on s'éloigne de l'offre des produits classiques.

Toutes les enseignes sont à la traîne pour l'offre de produits en vrac, à peine un tiers seulement en propose, mais Auchan est précurseur : 84 % de ses magasins font cette offre.

43 % des enseignes présentent des ruptures de stock dans les rayons fruits et légumes, pâtes et riz.

Les rayons conventionnels de tomates et pommes, produits les plus consommés, sont largement remplis. Pas de soucis de fraîcheur et l'offre en nombre de variétés est pléthorique : 8 variétés de pommes en moyenne ! Par contre, pour les mêmes produits version bio, l'offre est loin d'être abondante. Les bacs sont moins bien remplis. Lorsqu'elle existe l'offre bio reste très limitée : moins de 2 variétés de pommes. 1/3 des magasins ne propose aucune offre de pommes bio, et 39 % aucune tomate. Et il est souvent difficile de trouver pommes et tomates bio dans un même magasin. De plus, plus d'1/3 des magasins propose dans un même rayon les fruits et légumes bio et conventionnels, ce qui peut gêner les consommateurs. En revanche, la fraîcheur des produits est évaluée favorablement dans 94 % des cas.

QUALITÉ DE L'INFORMATION (ÉTIQUETAGE, BORNES)

Un quasi sans faute pour l'indication de l'origine des fruits et légumes ou des steaks hachés et au rayon pâtes et riz le prix au kilo figure bien.

La présence de bornes de prix est systématique en hypermarché, mais plus aléatoire en supermarché, avec seulement 34 à 50 % des bornes en état de marche chez Monoprix, Carrefour Market ou Match par exemple.

SERVICES DIVERS

La présence d'une station-service carburant s'observe dans 81 % des grandes surfaces visitées. L'offre de places de vélo est très contrastée, sur 50 % des parkings seulement.

Initiatrices des foires aux vins, les enseignes se contentent d'une présentation en rayon dans 94 % des cas, avec la présence d'un employé dédié au rayon dans 11 % des magasins.

Une majorité d'hypermarchés ont un espace dédié à la parapharmacie, mais la présence d'un employé délivrant des conseils n'y est vue que 2 fois sur 3. A part Monoprix, elle est marginale dans les supermarchés. Seules 16 % des GSA disposent d'un espace-déjeuner à disposition des consommateurs, principalement Cora, mais aussi Monoprix et Leclerc. 22 % des commerces proposent un stand de fruits et légumes frais découpés, principalement les hypermarchés.

L'organisation en file d'attente unique pour le passage en caisse se développe, et les caisses en libre-service se retrouvent dans la moitié des magasins, quelle que soit l'enseigne. Contrairement aux engagements pris, 75 % des GSA continuent d'exposer des sucreries à proximité des caisses et notamment du jeune public.

ENVIRONNEMENT

6 % des magasins ont conservé des sacs plastiques (13 % Cora).

La très grande majorité des magasins offre des espaces de collecte des piles et ampoules, encore faut-il qu'ils soient bien placés et vidés régulièrement. Les espaces de collecte du petit électroménager sont beaucoup plus occasionnels : 35 %, principalement dans les hyper Auchan, Carrefour et Cora, rares en supermarchés.

Enquête (suite)



Les espaces de déballe, peu fréquents (22 %), sont une initiative louable : le consommateur ne s'encombre plus et ne paie plus pour l'élimination des emballages inutiles.

NOTE GLOBALE

Sur l'ensemble des critères évalués, les notes des enseignes vont de 13,9 à

9,6, les hypermarchés obtenant des notes légèrement supérieures grâce à une offre de produits plus complète et une gamme de services annexes plus fournie.

De plus, 59 % des magasins proposent des produits à date de péremption courte vendus à prix réduit et 22 % des espaces «discount 1^{er} prix»

(ces 2 critères ne sont pas compris dans la note globale).

Le tableau suivant reflète les appréciations relevées par nos 13 enquêteurs qui ont permis cette étude dans notre département. Un grand merci à ces bénévoles.

	Note/20	Total	Circulation	Propreté	Offre conventionnelle (étendue, diversité)	Offre BIO (étendue, diversité)	Information (étiquetage, bornes)	Promotions (prix)	Services (caisse, espace restauration)	Environnement (sacs, déballe)	Note globale nationale
AISEREY Atac	11	*	**	**	**	□ □	**	*	□	**	
ARC SUR TILLE Super U	14	**	***	***	**	*	***	*	*	*	12,3
BEAUNE Carrefour Saint Jacques	12	*	***	**	**	□ □	***	□ □	*	**	11,5
BEAUNE E. Leclerc	13	**	**	***	***	□ □	***	*	*	**	13,0
BROCHON Super U	12	*	***	***	□	□ □	***	*	*	□	12,3
CHENOVE Super U Grands Crus	12	**	**	*	*	*	***	*	□	***	12,3
DIJON Carrefour Toison d'Or	15	**	***	***	**	***	*	*	**	**	13,4
DIJON Casino Clémenceau	12	**	**	***	*	□	***	*	□	**	11,5
DIJON Monoprix Dauphine	13	**	*	***	**	**	**	*	*	**	11,3
FONTAINE-LES-DIJON Géant Casino	13	**	**	**	*	*	***	*	*	**	13,1
MONTBARD Intermarché Super	10	*	*	**	**	□ □	*	□ □	*	**	11,7
NUITS-SAINT-GEORGES Carrefour Market	14	**	***	**	*	*	***	*	**	**	11,5
NUITS SAINT GEORGES Intermarché Super	12	*	**	***	*	*	**	*	□	*	11,7
PERRIGNY-LES-DIJON Cora	12	**	**	**	*	**	***	*	*	*	13,4
SAINT-USAGE Intermarché Super	14	**	***	**	**	*	***	*	*	*	11,7
SEMUR-EN-AUXOIS Auchan	11	*	**	**	**	□	***	*	□	□	13,9
SEURRE Bil	15	**	***	***	**	□	***	*	*	**	
SEURRE Intermarché Super	12	**	***	**	*	*	**	*	*	*	11,7
SOMBERNON Super U	10	*	*	**	*	□ □	***	*	*	*	12,3
VENAREY-LES-LAUMES Super U	12	**	**	**	**	*	**	*	**	*	12,3

★★★ très bon marché, ★★ bon marché, ★ modéré, □ cher, □ □ très cher



S-Eau-S ... la très mauvaise qualité de l'eau de Bussières

Point sur la situation de ce dossier "trop durable".

Les usagers locaux de cette petite source intercommunale (Bussières et Busserote et Montenaille) comptabilisent 9 analyses sur 10 non conformes aux normes de qualité, tant sur les nitrates (50 mg/litre) et les pesticides (0,1 µg/litre), et même des records ces derniers mois !

Le dernier prélèvement le 20 novembre est non conforme pour les **nitrates : plus 60 mg par litre**.

Le prélèvement réalisé le 4 octobre a une nouvelle fois mis en évidence la présence de pesticides aux teneurs suivantes : **Bentazone = 5,8 µg/l (soit 58 fois la valeur limite de conformité de qualité)** : Imazamox = 0,26 µg/l ; Terbutylazine-2-hydroxy = 0,036 µg/l ;

Total pesticides = 6,096 µg/l (soit 12 fois la valeur limite de conformité de qualité).

On ajoutera une pollution du réseau : **l'anthraquinone** retrouvée dans l'eau du réseau (0,078 µg/l) se forme dans les canalisations à partir de la réaction du chlore sur les composés goudronnés existants.

On notera qu'aucune **mesure préventive de protection contre les pollutions agricoles** de la source n'est mise en œuvre par les agriculteurs : ce manque d'engagement est regretté par la chambre d'agriculture.

Une **solution curative à moyen terme** est "dans les tuyaux" : un projet de nouveau réseau porté par la Communauté de communes (CC) Tille et Venelle, mais dans quel délai sera-t-il opérationnel au robinet des usagers ?

La mesure curative immédiate de **distribution de l'eau en bouteille** tarde pourtant à être décidée par la Préfecture/ARS. C'est cette dernière que nous exigeons voir mise en œuvre sans délai compte-tenu

du risque "santé" interdisant la consommation normale de cette eau.

Nous avons relancé Madame la Préfète pour connaître la date de signature de cette décision. Nos adhérents souhaitent aller en justice, confortés par un arrêt de la Cour de cassation (4 octobre 2017) ayant condamné un service public communal à dédommager une famille à hauteur de 2 000 € au motif que le fournisseur d'eau a une obligation de résultat et que l'eau de mauvaise qualité justifie une indemnisation.

Ce cas illustre parfaitement les freins de la profession agricole dans le débat actuel sur le retrait du glyphosate. Et pourtant, il y a des centaines d'autres molécules en cause dont nous continuerons à dénoncer l'usage abusif et dommageable pour l'environnement et surtout la santé des consommateurs.

G. CLEMENCIN

Plan Régional Santé Environnement 3 (PRSE)

Ce qui va nous concerner

Suite à la présentation générale dans Voir & Savoir n° 162 de juin dernier, nous poursuivons dans les prochains bulletins la publication régulière de fiches-actions pouvant concerner très directement les usagers domestiques. Dans ce numéro, focus sur :

L'AXE 1- L'eau dans son environnement et au robinet.

OBJECTIF 1 : Sécuriser les captages vulnérables à la turbidité et à la pollution bactériologique.

La présence de micro-organismes dans l'eau potable peut engendrer des risques sanitaires à court terme pour les usagers, principalement des troubles gastro-intestinaux. La turbidité de l'eau peut notamment favoriser l'existence de ces germes pathogènes, dont des bactéries multi résistantes (BMR).

Sur les 2 483 captages de Bourgogne-Franche-Comté, l'ARS a prononcé 263 restrictions d'usages de l'eau en 2015, principalement pour des non-conformités microbiologiques.



ACTION 1 - Fiabiliser les installations de distribution d'eau potable vulnérables à la turbidité et à la pollution bactériologique.

Sont visées essentiellement des petites collectivités rurales (31 en Bourgogne), avec des ressources

vulnérables (milieu karstique notamment). Il s'agit de poursuivre la résorption de ces points noirs turbidité et bactériologie, en agissant sur les volets accompagnement/sensibilisation et coercitif, d'actualiser la liste des réseaux non fiables vis-à-vis des pollutions bactériologiques et d'engager les collectivités dans un processus à court terme de sécurisation sanitaire des installations (amélioration de 50 % en 5 ans). Ainsi, Dijon Métropole se dotera d'une usine de traitement pour la source de Morcuell (coût : 4,7 M euros).

ACTION 2 - Prévenir les risques de turbidité et de contamination microbiologique de l'eau potable en sensibilisant les élus en charge de la compétence «Eau».

Ces contaminations sont souvent ponctuelles du fait d'une rupture dans le traitement de désinfection ou d'un défaut d'entretien des canalisations. Il s'agit de réaliser des réunions d'information des élus et techniciens de collectivités du territoire ayant ou prenant prochainement la compétence «Eau» (Loi NOTRe).

ACTION 3 - Surveiller la contamination des eaux des captages par les bactéries résistantes aux antibiotiques (BMR).

La présence de BMR dans la flore de contamination est totalement inconnue dans les eaux de captage et représente un risque pour les populations. Il s'agit d'évaluer la contamination fécale la plus fréquente (*Escherichia coli* BLSE) pour établir une cartographie de la contamination par ces BMR.

ACTION 4 - Connaître l'impact de la qualité de l'eau potable sur le taux d'incidence des gastro-entérites en Bourgogne-Franche-Comté (BFC).

Le risque d'origine fécale porté par l'eau du robinet s'exprime par la survenue d'épidémies de gastro-entérite aiguë (GEA). Il s'agit de déterminer la part des GEA d'origine hydrique qui n'est pas connue actuellement.

ACTION 5 - Sensibiliser à la vulnérabilité du karst et former aux bonnes pratiques d'épandages des produits organiques.

Les milieux karstiques occupent une part importante du territoire



de la Région et les épandages de produits organiques d'origine agricole (purins-lisiers) ainsi que les boues de stations d'épuration des eaux usées peuvent impacter très sévèrement la qualité bactériologique des eaux. Il s'agit de former les agriculteurs (et les techniciens des Chambres d'Agriculture) à cette problématique.

ACTION 6 - Former les élus et techniciens nouvellement compétents sur l'eau destinée à la consommation humaine, aux enjeux sanitaires et à la réglementation en vigueur.

Il s'agit de réaliser des réunions de formation pour les élus et techniciens des EPCI-FP ayant pris ou prenant prochainement la compétence « Eau », au plus tard, au 1^{er} janvier 2020 (loi n° 2015-91 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République dite «loi NOTRe»).

G. C. (source : ARS)

Axe 3 - Qualité de l'air extérieur et santé

OBJECTIF du PLAN : Evaluer et maîtriser les risques sanitaires liés à l'exposition aux polluants de l'air extérieur.

Contexte-Etat des lieux- Enjeux

La pollution atmosphérique arrive en tête des préoccupations en santé-environnement de la population en Bourgogne Franche Comté. C'est ce qui est ressorti de l'enquête régionale réalisée par l'Observatoire Régional de la Santé/Alterre dans le cadre préparatoire à l'élaboration du PRSE 3.

Ce résultat confirme les enquêtes nationales de ces dernières années. Les publications de l'OMS et de Santé Publique France sur le nombre de morts ainsi que sur les coûts de santé liés à l'exposition de la population à la pollution de l'air montrent que l'enjeu sanitaire est réel. La mortalité attribuable la situerait comme 3^{ème} cause en France, légèrement moins importante que celle attribuable à la consommation d'alcool. Les actions d'amélioration de la



qualité de l'air coûteraient moins chers que les dépenses de santé engendrées par sa dégradation. Il y a donc un intérêt évident à promouvoir sa prise en compte dans toutes les réflexions territoriales pour à la fois préserver la santé et lutter contre le réchauffement climatique.

Air extérieur (suite)

La principale inquiétude est liée aux concentrations de particules fines les plus nocives qui peuvent être issues du milieu naturel (sel marin, pollens, sable...) et des activités humaines (combustion des énergies fossiles, solvants, épandages agricoles, industries). Sur la région les mesures et la modélisation montrent que les niveaux sont élevés et qu'il n'y a pas de tendance à la baisse ces dix dernières années. Du fait des diverses origines ce problème affecte l'ensemble des habitants même s'il convient de distinguer certaines populations plus sensibles telles que les femmes enceintes notamment.

Par le passé des actions portant sur l'énergie ont conduit à des dégradations de la qualité de l'air. Aussi une réflexion globale Climat-Air-Santé-Energies-Ecosystèmes s'avère nécessaire. Malheureusement la prise en compte de la santé dans les plans d'actions locaux est encore peu représentée à part quelques projets : Contrat local de santé du Pays Beaunois, Agenda 21 de Chalon-sur-Saône, Plan Climat du Grand Besançon et de Pays de Montbéliard...). Appréhender le sujet est relativement complexe car de nombreux facteurs sont à prendre en compte.

De nouveaux textes réglementaires rendant obligatoire l'élaboration des Plans Climats pour les Collectivités de plus de 20 000 habitants constituent une opportunité d'agir plus efficacement.

L'analyse des bilans des émissions du milieu agricole (engins, bâtiments, épandages...) montre qu'il y a dans ce domaine une très importante marge de progrès.

L'objectif est donc de promouvoir des actions qui permettent une amélioration des connaissances, une meilleure diffusion de celles-ci et de former des relais d'informations au sein de toutes les structures qui interviennent sur ce champ au travers des actions suivantes :

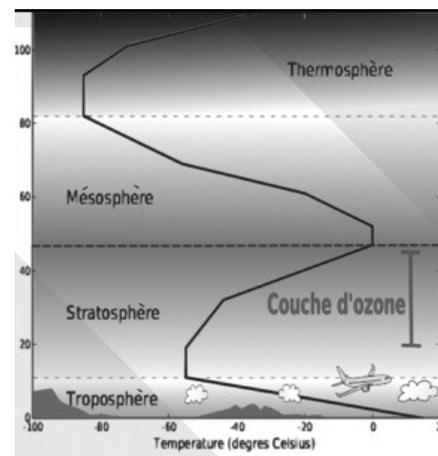
ACTION 31 - Intégrer les enjeux de la qualité de l'air et de santé dans les démarches associant les collectivités territoriales et les citoyens :

- * Renforcer la prise en compte de la pollution atmosphérique dans les contrats locaux de santé existants et à venir ;
- * Consolider et appuyer la prise en compte de l'impact de la qualité de l'air sur la santé ;
- * Harmoniser les démarches et futures actions menées dans les Contrats Locaux de Santé et les Plans Climats ;
- * Introduire les risques sanitaires liés à la pollution atmosphérique comme préalable incontournable à l'élaboration et la mise en œuvre des plans ;
- * Recenser et adopter pour une meilleure valorisation les outils existants d'évaluation des degrés d'exposition de la population ;
- * Amplifier les actions de sensibilisation des élus et des collectivités territoriales.

ACTION 32 - Conditionner les aides financières locales et les appels d'offres à la prise en compte de la santé et de la préservation de la qualité de l'air :

- * Développer un outil précisant les critères pertinents pour bâtir une conditionnalité sur la qualité de l'air qui reste incitatif et constituer un guide pour les collectivités lors du choix d'un prestataire ;
- * Mettre en place une ou plusieurs actions pilotes avec des collectivités volontaires situées notamment en zones sensibles.

Cette action ne nécessite pas de financement dédié mais implique que les financeurs s'approprient le sujet ou se fassent assister afin de garantir que l'analyse et les décisions prises concernent bien la préservation de la qualité de l'air. A ce sujet différentes aides régionales, nationales et même européennes existent...



ACTION 33 - Caractériser la nature et l'origine des particules atmosphériques fines en Bourgogne-Franche-Comté pour faciliter la mise en place d'actions ciblées :

- * Analyser les données issues des mesures réalisées à l'échelle de la région de façon couplée à celle des inventaires d'émissions du territoire et des données de topographie.

Cette analyse permettra de définir les territoires sensibles à étudier de plus près.

- * Mener une étude approfondie de la composition chimique des particules sur le terrain afin de mieux les qualifier et identifier leurs provenances (locales ou importées) et les activités économiques incriminées.
- * Réaliser une étude statistique approfondie de l'ensemble des données produites ;
- * Porter à la connaissance des élus les résultats obtenus pour les sensibiliser ainsi que les collectivités et le grand public. Ceux-ci constitueront un outil pour la mise en œuvre de leurs projets en matière de transition énergétique.

Pierre GUILLE

NDR : La qualité de l'air intérieur sera abordée dans un prochain Bulletin.



Les petits profits continuent à la banque postale

En 2016 nous vous avons déjà signalé les petits profits de la Banque Postale qui avait décidé d'utiliser désormais un numéro de téléphone surtaxé pour joindre un Conseiller Financier.

Début octobre 2017, les titulaires d'un compte ont reçu une lettre les informant qu'à compter du 1^{er} janvier 2018 les relevés fréquents seraient facturés 1 € par mois + 0,80 € par relevé pour «frais d'affranchissement».

Seuls les relevés mensuels au format papier resteraient gratuits.

Cette nouvelle mesure est présentée comme une démarche «écologique».

Mais si à la place des relevés fréquents, la Banque n'envoie plus qu'un relevé mensuel gratuit, où est l'économie de papier, puisque le relevé mensuel, récapitulant un

mois d'opérations, comportera obligatoirement plusieurs pages !!!

Il convient surtout de faire remarquer que ce courrier reçu début octobre n'était pas daté, ne comportait aucune référence et n'était pas signé, au mépris des règles les plus élémentaires de la politesse et de la correspondance administrative. Bel exemple de courage du Conseiller auteur de cette lettre qui n'ose même pas mettre son nom, comme il est d'usage partout.

Mieux encore il est dit dans cette lettre que «l'absence de contestation écrite dans un délai de 2 mois vaut acceptation des conditions tarifaires», mais comme par hasard la Banque Postale a volontairement omis de dater sa lettre, pour qu'il soit impossible de connaître le point de départ du délai de 2 mois. Un tel procédé est vraiment inqualifiable.

Ajoutons encore que le Centre Financier de la Banque Postale de Dijon ayant été transféré à Lyon, lorsqu'un client avait un chèque à mettre à l'encaissement, il pouvait l'expédier dans une enveloppe en franchise postale fournie par la Banque. Or désormais, et sans prévenir personne, la franchise a disparu et il convient maintenant «d'affranchir au tarif en vigueur», qui sera de 0,95 € au 1^{er} janvier 2018.

Nous n'avons pas fini de nous étonner des méthodes de la Banque Postale qui semble oublier que si elle existe, c'est grâce à l'argent que les clients déposent et qu'elle fait fructifier.

Jean-Marc NARBONI

Quand un syndic s'immisce dans la vie privée d'un locataire

Voici l'histoire qui est arrivée à l'un de nos adhérents qui a été victime du comportement d'un syndic appartenant à un grand groupe immobilier bien connu.

Notre adhérent est locataire d'un appartement comprenant en annexe un emplacement de parking privatif dans le sous-sol d'une copropriété.

Etant donné qu'il résidait précédemment en Suisse et que son véhicule avait été immatriculé dans ce pays, il avait été dans l'obligation à son retour en France de résilier son

assurance suisse et il devait restituer les plaques d'immatriculation à l'Administration suisse, conformément à la législation en vigueur dans ce pays. C'est la raison pour laquelle il avait démonté ses plaques et n'utilisait plus son véhicule dans l'attente d'avoir l'occasion de se rendre en Suisse pour les restituer et obtenir les documents nécessaires ensuite pour son immatriculation en France.

Or le syndic de la copropriété, lors d'un passage dans les sous-sols, repéra son véhicule, parfaitement garé sur son emplacement privatif,

et trouva anormal qu'il n'y ait pas de plaques d'immatriculation, problème qui ne le regardait pas, car c'était s'immiscer dans la vie privée du locataire parfaitement libre de retirer n'importe quel accessoire de son véhicule sur un domaine privé.

Mieux encore ce syndic sans chercher à contacter notre adhérent, ce qui était facile puisque tout syndic se doit de connaître les noms des propriétaires des différents lots (appartements, parkings, garages, caves...) pour assumer son mandat, ne trouva rien de mieux à faire que d'écrire à la Police pour demander



Infos diverses (suite)



que le véhicule soit retiré en prétextant qu'il s'agissait d'une «épave».

Mais ce qui est encore plus grave, c'est que la Police, non compétente à l'intérieur d'une propriété privée, a fait enlever ledit véhicule par la fourrière à l'insu de notre adhérent, sans aucune mise en demeure, sans qu'il y ait eu le moindre procès-verbal de contravention (et pour

cause, le véhicule n'était pas sur la voie publique, mais sur un emplacement privatif).

Devant la découverte de la disparition de sa voiture, notre adhérent avait déposé plainte pour vol. Mais à la suite de cette plainte on l'informa que son véhicule était à la fourrière et il apprit que s'il n'était pas récupéré dans le court délai imparti il serait détruit.

Ainsi notre adhérent pour sauver et récupérer sa voiture a dû s'acquitter d'une somme de plus de 350 €.

Jean-Marc NARBONI

Ayez les réflexes numériques

Quelques conseils pour éviter les désagréments sur votre ordinateur ou votre téléphone mobile...

Le phishing ou encore hameçonnage est une technique utilisée par des pirates pour obtenir par e-mail, par des sites web falsifiés ou autres moyens électroniques, des renseignements personnels (mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc...) de la victime en usurpant l'identité d'un tiers de confiance.

Que faire en cas de doute ? Par exemple si vous avez un doute sur la réalité de l'envoi d'un email par Orange, transmettez le à : abuse@orange.fr

Vous recevrez en retour un e-mail vous indiquant s'il s'agit :

- d'un e-mail adressé par Orange,
- ou d'un e-mail qui usurpe l'identité d'Orange et qui utilise donc illégalement les logos d'Orange, ainsi que la charte graphique du groupe ou une y ressemblant étrangement.

Le vishing ou encore hameçonnage par téléphone (en anglais, vishing = combinaison de voice et phishing) est une technique utilisée par des escrocs, via un appel téléphonique pour obtenir frauduleusement vos

informations personnelles : mots de passe, numéros de comptes bancaires, codes, etc...

Deux types d'appels possibles : les victimes sont contactées par téléphone par un automate ou par une personne physique.

L'appel d'un automate : un problème quelconque de compte bancaire ou de paiement de facture peut être évoqué lors de cet appel par un serveur vocal. La victime est alors invitée à composer rapidement un numéro de téléphone.

Lorsque ce numéro est appelé, elle est mise en relation avec un système automatisé lui demandant de fournir ses identifiants bancaires, son numéro de carte bancaire ou son numéro de compte, et d'autres informations personnelles.

Attention, dans certains cas, le premier appel de l'automate sera relayé par une personne physique.

L'appel d'une personne physique : une personne appelle la potentielle victime et se fait passer pour un employé d'un département de sécurité bancaire ou un employé de sa propre banque.

Elle lui signale un problème sur son compte ou avec sa carte de crédit, une éventuelle utilisation fraudu-



leuse pour des achats sur internet par exemple.

Le fraudeur demande ensuite de lui communiquer les informations de sa carte bancaire afin de vérifier qu'elle est toujours en sa possession.

Ces informations seront ensuite utilisées par le fraudeur pour accéder à son compte bancaire, faire des achats sur Internet.

Adoptez de bons réflexes : il est impératif de ne jamais donner d'informations bancaires, personnelles ou tout autre renseignement par téléphone si le client n'est pas à l'origine de l'appel. Les fraudeurs utilisent le stress et la peur pour obtenir les informations personnelles des victimes en leur faisant croire qu'elles ont fait l'objet d'une escroquerie. Si un message vous demande de rappeler un numéro, **ne le composez pas.**

Infos diverses (suite)



Que faire si vous avez déjà donné des informations ?

Contactez **rapidement votre banque** pour les informer de votre situation. Allez **déposer une plainte au commissariat** ou à la gendarmerie la plus proche, pour tout renseignement ou pour signaler une tentative d'escroquerie.

Le spoofing téléphonique

Méthode consistant pour un appelant à indiquer au destinataire un numéro de téléphone qui n'est pas le sien.

Cette usurpation de numéro est effectuée volontairement à des fins personnelles (canulars...) ou professionnelles (téléprospection), afin de contrer la baisse d'efficacité des numéros masqués.

Les appelés n'ayant pas pu répondre à un appel recontactent souvent le numéro. Dans ce cas de figure, ils tombent sur le vrai propriétaire de la ligne et font face à de l'incompréhension voire de la colère.

Cette pratique n'est pas interdite en France, d'où l'interpellation du gouvernement par Patrick Chaize, sénateur de l'Ain (question écrite n° 25631 du 10 avril 2017).

Le spam

Communication électronique non sollicitée, en premier lieu via courrier électronique, sms, ou appel vocal. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins publicitaires ou d'escroquerie.

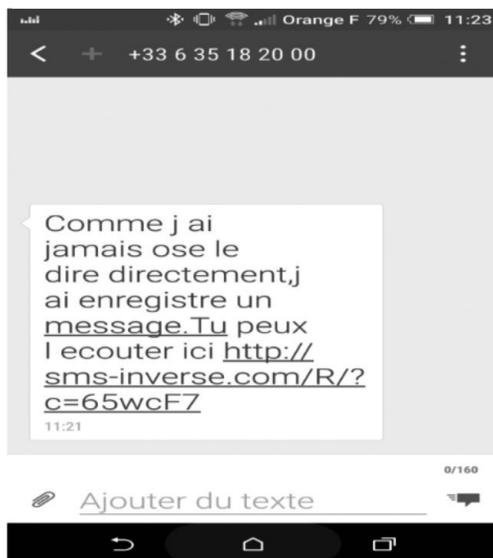
Les spams vocaux et les spams sms sont des techniques frauduleuses consistant à inciter les destinataires à rappeler des numéros surtaxés ou à transmettre un sms surtaxé sans qu'un service ne leur soit rendu.

Phénomène par lequel sont utilisés des messages de plus en plus trompeurs pour arnaquer les consommateurs.

Signaler ces spams indésirables au 33700, par exemple.

Exemples de SMS :

URL piégée :



Numéro surtaxé :



Ces informations auront une suite dans le prochain numéro

Un peu d'humour !



Histoire d'HO

Consommateur d'eau à Dijon, je reçois deux factures par année : avril et novembre.

En avril 2017, ma facture était accompagnée d'une annonce fort intéressante « le prix de l'eau baisse dans votre commune » (tarif voté par le Conseil de Communauté urbaine le 22 décembre 2016).

Chouette ! En effet le prix baisse de 0,16 € par m³ !

En novembre 2017, annonce identique !

Chouette ! Le prix augmente de 0,15 € par m³ ?

Match nul à 0,01 €/m³ près !

Merci pour ces courriers « publicitaires » inutiles. J'attends avec intérêt avril 2018 !

Remerciements



M^{me} P. G. à Bresse-sur-Tille

Merci à toute l'équipe de l'UFC QUE CHOISIR pour son action rapide et efficace ! Grâce à l'intervention de l'association, un artisan peu scrupuleux qui, depuis plusieurs mois, restait sourd à mes très nombreuses relances, s'est manifesté dès le premier courrier reçu de QUE CHOISIR et a rapidement effectué les reprises des travaux !

Je recommande donc vivement cette association.

M. D.M.

Je viens de recevoir la mise à jour de mon compte Canal avec Canalsat comme à l'origine.

L'abonnement forcé des 2 ans a été supprimé et j'ai reçu un chèque de régularisation pour la somme qui avait été prélevée.

Je tiens à vous remercier pour votre intervention qui a permis de régler ce litige.

NOS PERMANENCES*

DIJON - 2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 Dijon Cedex - Tél. 03 80 43 84 56.

Accueil secrétariat : du lundi au jeudi 9 h - 12 h et 14 h - 17 h.

Le vendredi 9 h - 12 h et 14 h - 16 h 30.

Le samedi 10 h - 13 h.

Permanences litiges :

Elles sont tenues selon les domaines de 9 h à 12 h du mardi au vendredi matin inclus, le samedi de 10 h à 12 h 30, le lundi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h 30.

Les mercredi et jeudi de 14 h à 17 h.

LUNDI après-midi : Divers sauf domaines spécialisés + accès internet et téléphonie + construction et aménagement immobiliers.

MARDI matin : Internet + divers.

MERCREDI matin : Garanties + assurances.

MERCREDI après-midi : Banques - crédits - placements - internet + téléphonie + énergies + assurances + construction et aménagement immobiliers.

JEUDI après-midi : Logement - copropriété + professions juridiques + banques + impôts.

VENDEREDI matin : Divers + internet.

SAMEDI : Divers - Automobiles.

AUXONNE (attention : 1^{er} et 3^{ème} lundi du mois) de 16 h à 18 h 30 - Bâtiment des Halles, salle n° 2.

BEAUNE - le samedi de 9 h à 12 h - Espace Bretonnière - 1, rue des Vignes derrière les Vérotes.

MONTBARD - les 2 premiers mercredis du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Romain Rolland.

SEMUR-EN-AUXOIS - le 3^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois de 9 h à 12 h - Espace socio-culturel avenue du mail.

Les dossiers relatifs à des problèmes de santé ou d'environnement sont suivis par courrier et si nécessaire sur rendez-vous.

***Les horaires étant à certaines périodes susceptibles de modification n'hésitez pas à téléphoner avant de vous déplacer.**

*Pensez à renouveler
votre adhésion.*

*Vérifiez la date limite
de validation sur l'étiquette.*

VOIR & SAVOIR

UFC - QUE CHOISIR de Côte-d'Or
2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON cedex
contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

Dispensé du timbrage
Distribué par la Poste
Déposé le 31-12-17

P

BULLETIN D'ADHÉSION

2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON Cedex - Tél. 03 80 43 84 56

Je souhaite : adhérer - ré-adhérer

• ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") :	36,00 €
• RÉ-ADHESION (cotisation annuelle avec abonnement à "Voir et Savoir") :	32,00 €
• COTISATION ANNUELLE DE SOUTIEN (avec abonnement à "Voir et Savoir") au delà de	36,00 €
• ABONNEMENT VOIR ET SAVOIR sans envoi postal (1 an 4 numéros)	6,00 €
• ADHÉSION (simple sans abonnement)	30,00 €
• RÉ-ADHÉSION (simple sans abonnement)	26,00 €
• En cas de litige frais de participation	9,00 €

Nom Prénom

Profession Tél.

Adresse

E-mail

Pour tout don (hors cotisation), nous vous enverrons un reçu fiscal correspondant au montant de la donation pour être joint à votre déclaration annuelle de revenus (art. 87 de la loi 81-1660 du 30-12-1981). Ce reçu ouvre droit, pour les particuliers, à une réduction d'impôt de 66 % du montant du don dans la limite de 20 % du revenu imposable.