



VOIR & SAVOIR

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



LE MOT DU PRÉSIDENT

Après la période estivale marquée par de très fortes températures ayant entraîné différentes mesures de protection à la fois au regard de la qualité de l'air (alerte ozone) et de la raréfaction de l'eau (mesures de restriction de l'usage domestique), voici la rentrée et son lot

de nouvelles plus ou moins réjouissantes mais combien encourageantes pour de nouveaux combats !

Durant ce temps notre association a fonctionné au ralenti tant au siège que dans certaines permanences extérieures, mais néanmoins nous avons pu recevoir et apporter conseils et aide à la résolution de litiges aux consommateurs restés sur place...

Pendant l'été nous avons poursuivi nos recherches de candidatures en vue des élections au Conseil d'Administration des principaux bailleurs sociaux. En ce début de septembre nous n'avons pas encore la capacité de constituer des listes (6 à 8 personnes selon le bailleur avec parité homme-femme obligatoire) mais nous nous y employons avec la poursuite de la distribution de flyers dans les boîtes aux lettres des immeubles concernés... Nous gardons espoir de pouvoir y parvenir dans les délais fixés pour les dépôts de listes ! Merci aux bénévoles qui se sont engagés dans cette distribution que ce soit sur Dijon et les communes de Dijon-Métropole, Auxonne, Beaune, Nuits-Saint-Georges, Montbard, Semur en auxois ou Vénarey les Laumes...

Il est vrai que cette campagne, qui pour nous est une première, se déroule sur une partie de l'année où l'on pense plus aux vacances qu'aux nombreux problèmes rencontrés par les locataires des bailleurs sociaux (maintenance aléatoire des parties communes, absence de réactivité même dans les situations d'urgence...) si l'on en croit les premiers témoignages.

Je ne sais pas quelle en sera l'issue finale, mais elle nous aura permis de mieux appréhender les difficultés de ces locataires à faire valoir leur bon droit mais en même temps à leur faire découvrir notre association et ses nombreuses activités qui lors de la première rencontre, surprennent toujours les candidats au bénévolat !

Je vous dis donc à bientôt pour de nouvelles aventures consuméristes.

Pierre GUILLE

SOMMAIRE

Vie associative

P. 2

- Départ du Directeur Départemental de la protection des populations
- Recrutement de nouveaux bénévoles

Enquête

P. 3-4

- Enquête prix en grandes surfaces alimentaires

Eau potable

P. 5-6

- Bilan 2017 et situation mi 2018

Environnement

P. 7-8-9

- Les dossiers chauds de l'été 2018...
- Un moindre recours aux pesticides augmente les revenus des agriculteurs

Infos diverses

P. 10

- Où adresser une réclamation auprès de DIVIA-Mobilités ?
- L'assistance médicale aux voyageurs est «aux abonnés absents» !

Témoignages

P. 11

- Le beurre «bio» était rance
- Un paiement discuté à grand frais

Remerciements

P. 11



Départ de M. Dumoulin, Directeur Départemental de la Protection des Populations (ex. DDCCRF)

Le 24 août nous avons été conviés à la manifestation organisée à l'occasion de son départ. C'est ainsi que Gérard CLEMENCIN et moi-même avons participé à la remise de la médaille décernée par la Préfecture de Côte-d'Or pour le remercier notamment de son action - il est vétérinaire à l'origine - durant la campagne

menée contre la tuberculose des animaux d'élevage (avec risque pour les humains). Action saluée aussi par les représentants de la Chambre d'Agriculture et notamment les éleveurs.

Dans son discours, il a cité ses excellentes relations avec les associations de consommateurs,

dont nous étions les seuls représentants présents et en aparté Monsieur DUMOULIN a invité sa remplaçante par intérêt à poursuivre celles-ci avec notre association.

Ce qui sera fait lors d'une prochaine rencontre prévue courant octobre.

Pierre GUILLE

De nouveaux bénévoles

Suite à la parution de plusieurs fiches de poste sur le site de France Bénévolat nous avons reçu de nouvelles candidatures à bénévolat et celles-ci ont fait l'objet de contacts qui nous ont permis de présenter à

chacune et chacun nos activités dont celles pour lesquelles ils avaient postulé.

Merci à France bénévolat pour avoir favorisé cet apport de sang neuf qui va nous permettre de procéder à certaines réorga-

nisations de notre fonctionnement et de développer notre action notamment en direction des rendez-vous conso et des actions judiciaires.

Odette MAIREY

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

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

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



Enquête prix en grandes surfaces alimentaires

Les enquêteurs de l'UFC Que Choisir ont de nouveau été sollicités pour un relevé de prix entre le 20 janvier et le 3 février 2018. Le « panier » était composé de 82 produits, 70 % d'entre eux de grandes marques, et 30 % de marque de distributeurs. **Le prix du panier moyen, toutes enseignes confondues et sur le plan national, est de 364 € (drives compris).**

A noter que cette année, les discounteurs Colruyt, Lidl et Leader Price n'ont pas été retenus, la pertinence de l'offre des produits alimentaires n'étant pas représentative.

Des écarts importants dans le classement des enseignes

Le budget annuel d'un ménage, en grandes surfaces, est d'environ 6 500 €. Dans l'enseigne la moins chère il peut se réduire à 6100 €, contre 7 800 € dans l'enseigne la plus chère, soit 28 % d'écart...

E. Leclerc s'empare de nouveau de la première place du classement avec un panier moins cher de 6 % par rapport la moyenne nationale.

Monoprix reste sans surprise l'enseigne la plus chère de notre enquête, soit 20 % de plus que la moyenne nationale.

Les écarts de prix entre Hyper et Super

Au sein des magasins physiques, les prix sont hétérogènes : 352 € en hyper, 381 € en supermarché. La surface de vente du magasin est un critère discriminant dans l'explication des variations de prix. Ainsi le panier moyen varie de 29 € environ

suivant qu'il est acheté en hyper ou en supermarché. La plus forte variation concerne les produits de droguerie/hygiène/parfumerie, avec pas moins de 12 % de surcoût en supermarché, suivie par les produits d'épicerie (11 %). A contrario, le rayon laitage est le poste où l'écart de prix est le moins élevé (5 %).

L'évolution des prix en grande distribution

Les prix en grandes surfaces sont en très légère hausse depuis un an. L'indice des prix en grande distribution s'établit à 100,39 en février 2018, contre 99,53 en février 2017, soit 0,9 % d'augmentation. Le rayon viande est le plus inflationniste, augmentant de 1,5 % sur 12 mois, alors que les boissons subissent une hausse contenue de 0,4 % pour la même période et que le rayon droguerie/hygiène/parfumerie est lui très légèrement déflationniste avec une baisse de 0,1 %.

Dans le classement des enseignes nationales établi par l'UFC Que Choisir, la Côte-d'Or se situe en 28^{ème} position la plus chère, avec un panier à 365 €, parmi les 33 départements au-dessus de la moyenne nationale. Ce même panier coûte 415 € à Paris, 350 € dans les Côtes-d'Armor.

Les enseignes de notre département

Vous pourrez constater dans le tableau suivant les « performances » de votre enseigne habituelle. Certains résultats sont surprenants, notamment entre drive et magasins physiques, ou entre deux enseignes d'une même commune. C'est le moment de comparer !



Enquête (suite)

	Panier Moyen	Rappel Moyenne Nationale	Grandes Marques	Marques Distrib.	Epicerie	Laitages	Viandes/Poissons	Fruits/Lég.	Boissons	Hygiène/Beauté/Drog.
AISEREY Atac	378 € M	383 € M	■	■	■	■	■	■	*	■
ARC-SUR-TILLE Super U	357 € D	364 € M	**	*	*	*	*	***	**	*
AUXONNE E. Leclerc	340 € D	342 € M	**	***	***	***	***	*	**	***
Intermarché	352 € D	357 € M	**	**	**	**	**	■	**	**
Super Marché Casino	404 € M	406 € M	■	*	■	■	■	*	■	■
BEAUNE Carrefour	349 € D	349 € D	***	■	**	**	**	***	**	**
Carrefour	357 € M	363 € M	*	**	*	*	***	■	**	*
E. Leclerc	344 € D	342 € M	***	**	***	***	***	*	**	**
Intermarché	353 € D	357 € M	**	*	**	**	**	**	**	**
Super Marché Casino	403 € M	406 € M	■	■	■	■	■	■	■	■
BROCHON Super U	378 € M	364 € M	■	■	*	■	■	■	*	■
CHATILLON-SUR-SEINE Intermarché	362 € D	357 € M	*	■	*	*	■	*	*	**
CHENOVE Super U	370 € M	364 € M	*	*	*	*	■	■	**	■
Géant Casino	348 € D	350 € D	**	**	**	**	**	**	**	***
Géant Casino	405 € M	368 € M	■	■	■	■	■	*	*	■
CHEVIGNY-ST-SAUVEUR Carrefour Market	378 € D	383 € D								
DIJON Carrefour Toison d'Or	348 € D	349 € D	**	*	**	**	*	***	**	**
Carrefour Toison d'Or	355 € M	363 € M	**	*	*	*	**	***	■	*
Intermarché Bachelard	358 € D	357 € M	*	*	*	*	**	*	**	**
Intermarché J. Jaurès	369 € M	357 € M	*	■	**	■	■	■	**	*
Intermarché Drapeau	353 € M	357 € M	**	**	***	***	***	**	*	**
Monoprix Dauphine	433 € M	437 € M	■	■	■	■	■	■	■	■
S. M. Casino Clémenceau	413 € D	406 € M	■	■	■	■	■	■	■	■
E. Leclerc Cap Nord	343 € D	342 € M	***	*	***	***	***	**	■	***
FLEUREY-SUR-OUCHE Intermarché	350 € D	357 € M	**	*	**	**	**	■	*	***
FONTAINE-LES-DIJON Intermarché	369 € M	357 € M	*	■	**	*	■	■	■	**
GENLIS Intermarché	352 € D	357 € M	**	**	**	*	*	***	*	**
IS-SUR-TILLE Intermarché	355 € D	357 € M	**	*	**	**	*	*	**	**
MARSANNAY-LA-CÔTE Cora	370 € M	374 € M	*	*	*	*	*	**	**	■
E. Leclerc	336 € D	342 € M	***	***	***	***	**	**	**	***
MIREBEAU-SUR-BEZE Intermarché	353 € D	357 € M	**	**	**	**	**	■	**	**
MONTBARD Intermarché	330 € M	357 € M	***	***	**	**	***	***	***	***
NUITS-SAINT-GEORGES Intermarché	351 € M	357 € M	*	***	**	**	***	■	**	**
Carrefour Market	374 € D	383 € M	■	*	■	■	*	**	*	■
Carrefour Market	376 € M	383 € M	■	*	■	■	*	■	***	■
POUILLY-EN-AUXOIS Super U	360 € M	364 € M	*	***	*	*	**	*	**	*
QUEIGNY Carrefour	375 € M	363 € M	■	■	■	■	■	■	**	■
Carrefour	348 € D	349 € D	***	*	**	**	*	***	**	**
E. Leclerc	341 € D	342 € M	***	*	***	***	***	**	■	***
SAINT-APOLLINAIRE Intermarché	360 € M	357 € M	*	*	**	*	■	■	**	**
SAINT-USAGE Intermarché	353 € D	357 € M	**	*	**	*	*	***	**	**
SEMUR-EN-AUXOIS Intermarché	350 € D	357 € M	**	**	**	**	**	*	**	**
SENNECEY-LES-DIJON Super U	367 € D	364 € M	*	■	*	*	*	*	*	*
SEURRE Intermarché	351 € D	357 € M	**	**	**	**	**	**	**	**
SOMBERNON Super U	366 € M	364 € M	*	*	*	*	■	*	*	*
TALANT Super U Arandes	372 € D	364 € M	*	■	*	■	■	■	*	*
Super U Belvédère	392 € D	364 € M	■	■	■	■	■	***	■	■
VENAREY-LES-LAUMES Super U	364 € M	374 € M	■	■	*	■	*	■	*	■

M : prix en magasin, relevés par les enquêteurs - D : prix drive relevés sur les sites internet
 *** Très bon marché - **Bon marché - * Modéré - ■ cher - ■■ Très cher

Nos enquêteurs méritent vos remerciements pour ce relevé de prix, long et fastidieux. Pensez à eux si vous avez trouvé votre intérêt en lisant ces résultats, et n'hésitez pas à les rejoindre.

M. BENOIT-LOPEZ, Coordinatrice Enquêtes

BILAN 2017 et situation mi-2018



Les restrictions estivales ont mis le zoom sur les problèmes quantitatifs. La presse s'est aussi faite l'écho de plusieurs impacts qualitatifs, bien connus ou nouveaux : des eaux troubles à Dijon, des interdictions de consommation de l'eau du robinet ou la présence de micro-particules de plastique dans l'eau en bouteille.

L'accès à une eau de qualité (potable), en permanence conforme aux limites définies par le ministère de la santé, n'est pas encore garanti à tous les usagers de Côte-d'Or. Si la sécheresse tend à concentrer la pollution, les situations récurrentes que nous dénonçons depuis plusieurs années persistent ou ont enfin trouvé une solution, mais au prix fort, d'une unité de dépollution ou d'une interconnexion, payé en dernier ressort par le consommateur. Il

convient en effet de rappeler que « la personne responsable de la production ou la distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine doit prendre toutes les mesures correctives nécessaires en vue d'assurer la qualité de l'eau et en informer les consommateurs en cas de crise sanitaire » (L 1321-4 Code santé publique).

Le bilan sur la qualité de l'eau distribuée en 2017

Établi par l'unité « santé-environnement » de Côte-d'Or de l'Agence Régionale de Santé (I.A.R.S.) et présenté au Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CoDERST), il porte sur les résultats du suivi des **365 unités de distribution** (réseaux) du département, donc sur des milliers d'analyses bactériolo-

logues et chimiques (4 159 prélèvements dont 3 645 au titre du programme normal de contrôle sanitaire et près de 500 dans le cadre de recontrôles, suite à de mauvais résultats).

On pourrait se satisfaire que la majorité des réseaux passe la barre des 95 % de conformité « communément admise pour déclarer une eau de bonne qualité » (ce critère figure sur votre facture annuelle). Pour certains paramètres, nous vous proposons une lecture « en creux » plus inquiétante des taux de non-conformité des paramètres chimiques.

Taux de non-conformité moyens (en % des analyses)	Ensemble des réseaux (365)	Communes < 500 habitants (175)
BACTÉRIOLOGIE (2340 analyses)	1,9 %	4,8 %
TURBIDITÉ (2352 analyses)	1,1 %	2,1 %
NITRATES (1693 analyses)	5,4 %	11,8 %
PESTICIDES (1078 analyses)	10,4 %	23,7 %



Ce bilan montre que **la population exposée demeure trop importante : 9 900 habitants pour une non-conformité «nitrates»** supérieure à 5 % (32 réseaux) **et 30 800 pour une non-conformité «pesticides»** supérieure à 5 % (28 réseaux), notamment dans le nord du département.

Près du quart des analyses effectuées dans les petites communes gérant en direct leur ressource montrent des non-conformités aux limites de qualité (dépassement de la teneur de 0,1 µ/litre pour un pesticide ou de 0,5 µ/litre pour l'ensemble des pesticides).

L'A.R.S. souligne en conclusion :

- 16 réseaux ont une qualité estimée mauvaise pour la microbiologie (plus de 30 % de non-conformité) (*amélioration toutefois puisqu'ils étaient 26 en 2016*)
- 22 réseaux sont de mauvaise qualité «nitrates» (*forte détérioration puisqu'ils étaient 10 en 2016*)
- 15 réseaux sont de mauvaise qualité «pesticides» (*amélioration puisqu'ils étaient 20 en 2016*)
- 37 collectivités n'ont pas avancé malgré pour certaines

des rappels à l'ordre («en utilisant la méthode coercitive»).

Situation mi-2018

Fin juillet 2018, une commune est sous interdiction permanente depuis le 18/08/17 : **Martrois** pour «pesticides avec des teneurs très élevées» (bentazone). Des interdictions partielles (temporaires ou ciblées pour les personnes vulnérables) sont également prononcées pour cause «nitrates» (**Echevannes/Til-Chatel** : 58 et **Saffres** : 52 mg/l) ou pour «bactériologie» (**Thorey-sur-Ouche ; Gurgy-le-Château ; Rochefort-sur-Brevon**) ainsi que **Mont-Saint-Jean** (chlorure de vynile).

Certains réseaux bénéficient d'une **dérogation, limitée à 3 ans par arrêté, pour une non-conformité sur un paramètre chimique (nitrates ou pesticides)**. Entre 2011 et 2017, l'A.R.S. a instruit des dérogations pour 7 unités de distribution : une seule est encore sous ce statut, **Arconcey**, pour une pollution nitrates et bentazone (jusqu'au 30/06/19 avec plan d'action à venir) et le retour à la conformité d'une autre s'accompagne d'une surveillance «pesticides» (Puits d'**Échenon**).

En 2018, 2 nouvelles dérogations ont été accordées à **Aisey-sur-Seine** (pesticides) et **Barjon** (nitrates).

Mi-2018, suite à des dépassements de normes sur 2 pesticides, l'A.R.S. a préconisé une dérogation pour la source Gélin alimentant les communes de **Bussières** et **Busserotte & Montenaille** : si la seconde a obtenu une autorisation provisoire pour une nouvelle source de substitution, l'arrêt de distribution d'eau en bouteilles par Bussières nous a obligé à ré-alerter mi-août le préfet sur une carence administrative, qui a beaucoup trop duré, pour trouver une issue conforme au droit d'être alimenté en continu par une eau de qualité jusqu'au branchement du futur réseau intercommunal.

Votre association fera cet automne un nouveau point de situation sur ces dossiers prioritaires.

G. CLÉMENCIN
(d'après A.R.S.)

Les dossiers chauds de l'été 2018...



Les dossiers chauds de l'été 2018...

Juillet 2018 aura été «le troisième mois de juillet le plus chaud depuis le début des relevés thermométriques en moyenne planétaire». D'après Météo France, la Côte-d'Or a bénéficié de plus d'ensoleillement que la Côte-d'Azur.

Déclenchement du niveau 3 "Alerte canicule" du plan national canicule

Le préfet a déclenché le niveau 3 "alerte canicule" du plan départemental, en raison d'un épisode de forte chaleur à compter du 25 juillet, le retour au niveau 2 - "Avertissement Chaleur" - a eu lieu le 8 août.

Pour supporter ces épisodes caniculaires (attendus nombreux jusqu'en 2022), prenez le temps de lire sans modération quelques conseils de l'ADEME pour rester au frais :

<https://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/habitation/bien-gerer-habitat/garder-logement-frais-periode-forte-chaleur>

Alertes à la pollution par l'ozone

L'épisode caniculaire a favorisé la production et l'accumulation d'ozone, jusqu'à un risque de dépassement du seuil d'information et de recommandation (>180 µg/m³/h). Sur la base des alertes transmises par ATMO-BFC, le préfet a donné par arrêté du 4 août des recommandations sanitaires

pour les populations vulnérables (limitation des activités physiques) et comportementales (limitation des émissions de polluants dont réduction de vitesse ; interdiction du brûlage en plein air...) puis déclenché le seuil d'alerte les 5 et 6 août (limitation de vitesse de 20 km/h et d'activité des entreprises les plus polluantes (ICPE), plans d'urgence des collectivités).

Les effets de la pollution de l'air urbain sur la santé sont dévastateurs. Outre les 48 000 morts par an, l'Agence nationale Santé publique France souligne que «*si les effets immédiats sur la santé sont observés pendant les pics, c'est l'exposition quotidienne et dans la durée qui a l'impact le plus fort sur la santé*». (QC.org 19/05).

80 km/h : la mesure est entrée en vigueur le 1^{er} juillet

Sans rapport avec celle qui précède, cette mesure a donné un coup de chaud à certains automobilistes !

En application du décret du 15 juin 2018, la mesure réduit la vitesse maximale autorisée de 90 à 80 km/h, conformément aux décisions du comité interministériel de la sécurité routière du 9 janvier 2018, sur les routes bidirectionnelles à chaussée unique sans séparateur central.

Rappelons ce qu'UFC-Que Choisir écrivait en novembre 2007, suite au Grenelle de l'environnement : «La réduction de la vitesse sur routes et autoroutes

des camions et des voitures ? Pas assez populaire, aux oubliettes ! C'était pourtant un moyen rapide et gratuit de faire baisser à la fois les émissions de CO₂ et la facture carburant des ménages». Même sur un nouvel enjeu de survie, la mesure reste impopulaire.

Quizz : «Si vous aviez roulé sur 25 km à 90 km/h (moins de 17 minutes) au lieu de 80, combien de temps auriez-vous gagné ?»
(réponse : 2 minutes).

Les mesures de restrictions de l'usage domestique de l'eau sont justifiées

Le site internet de la préfecture souligne la forte vulnérabilité de la ressource en eau en Côte-d'Or, du fait de sa position en tête de 3 bassins versants hydrographiques (Loire-Bretagne, Rhône-Méditerranée et Seine-Normandie), nécessitant «une gestion de la ressource en période d'étiage intégrant la limitation voire la suspension de certains usages afin de garantir l'exercice des usages prioritaires, en particulier l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine et animale».

Le service hydrologique de la DREAL a suivi l'évolution dans chaque bassin versant (relevé des stations de jaugeage et des débits de référence), et l'a transmise à l'avis d'une cellule de veille pour définir les mesures d'urgence prises par arrêté. S'il a été constaté le franchissement de l'un des seuils « alerte, alerte

renforcée ou crise», l'arrêté-cadre de juin 2015 a défini des **mesures de restriction d'usage de deux types** : des mesures particulières s'appliquant aux grandes activités consommatrices d'eau (irrigation agricole, usages industriels et golfs principalement) et des mesures générales s'appliquant aux particuliers et aux collectivités sur l'ensemble du département en cas de généralisation de la situation de sécheresse (33 % des sous-bassins ayant franchi au moins le seuil d'alerte).

Pour les usages agricoles, la priorité va à l'arrosage des cultures maraîchères sensibles au stress hydrique.

Les particuliers bénéficient donc d'une garantie d'approvisionnement en eau (hormis dans quelques exceptions de non raccordement à un réseau public) mais doivent se plier aux règles de bonne gestion collective de préservation de la ressource : tout contrevenant aux restrictions arrêtées s'expose d'ailleurs à une peine d'amende de 5^{ème} classe (jusqu'à 1 500 Euros et 3 000 Euros en cas de récidive).

Alerte sur un usage inapproprié de pesticides en ville

Transmise le 20 août à la préfecture et à la Mairie de Dijon, suite au constat par un adhérent qu'une entreprise (3 hommes masqués!) effectuait à 10 heures un traitement par pesticides à proximité de la crèche de VALMY, à moins de 20 m des enfants jouant dehors. Et à moins de 50 m de la Maison de santé de Valmy.

L'UFC-Que Choisir de C-O demande un rappel des obligations réglementaires sur les conditions de réalisation des traitements en ville. Nos ques-

tions :

1- Quelles sont les règles de protection des personnes vulnérables en la matière ?

L'article L 253-7-1 du Code rural fixe des règles pour les utilisations à proximité des lieux sensibles et un arrêté préfectoral (n° 223/DDT du 5 mars 2018) définit la zone de non traitement près des lieux sensibles mais ne concerne que les applications des pesticides par des professionnels agricoles (cultures basses, viticulture et arboriculture).

2 - Des mesures complémentaires ne sont-elles pas envisageables pour que les populations soient effectivement mieux protégées des applications effectuées en ville par des professionnels sur les propriétés privées situées à proximité des lieux sensibles reconnus ?

Hors espace public où ils sont interdits depuis 2017 et sachant que l'interdiction d'usage privé qui entrera en vigueur en fin d'année 2018 ne concerne que les "usages non professionnels", c'est-à-dire l'emploi par les particuliers, jardiniers amateurs.

3 - Comment interpréter l'alinéa de l'article 4 de l'arrêté du 5 mars "Respect des dates et horaires de traitement permettant d'éviter la présence de personnes vulnérables lors du traitement" ?

L'évitement (qui est une très bonne mesure) devrait se traduire par une interdiction totale de traiter à proximité pendant les horaires d'ouverture du service aux personnes vulnérables (de la crèche par exemple).

4 - Devant le risque de dérive du produit utilisé (vent du nord), la direction de la crèche



ne doit-elle pas appliquer des consignes de confinement des enfants ?

Il y a bien nécessité de dégager une règle plus précise afin qu'une information soit donnée à tous les riverains des lieux sensibles sur leurs obligations de santé publique et de voisinage et aux gestionnaires des sites.

Un projet de Dijon Métropole : un centre de méthanisation multi-déchets de 40 000 tonnes

L'enjeu économie circulaire est soutenable (nous participons à tous les forum organisés sur ce thème par le Conseil régional). Comme pour toute innovation, il faut en apprécier les externalités problématiques négatives, les impacts sur l'environnement («les résidus de la méthanisation polluent les sols», selon un article paru dans le Lot). Être aussi attentif au choix du lieu d'implantation : près de l'éco-quartier "santé" de Valmy, cette installation serait contreproductive à son image, même si les propos de M. Masson (article du Bien public du 25/07) se veulent rassurants sur la maîtrise technologique des odeurs.

Commission Environnement



Un moindre recours aux pesticides augmente les revenus des agriculteurs !

C'est ce que démontre Vincent Bretagnolle, écologue au Centre d'études biologiques de Chizé (CNRS/Université de La Rochelle/Inra). Sur la zone-atelier Plaine et Val de Sèvres il y étudie depuis 25 ans les **alternatives à l'agriculture intensive sur 450 kilomètres carrés**. Il parle de ses résultats dans un article de *CNRS Le journal* intitulé «Quand le productivisme nuit à l'agriculture». Extraits :

«Le modèle agricole productiviste est en bout de course. Il dégrade l'environnement et la biodiversité, a des conséquences délétères sur la santé humaine – au premier chef, sur celle des agriculteurs –, et n'est plus viable économiquement puisqu'on assiste à la baisse continue des revenus des mêmes agriculteurs».

«À Chizé, nous avons décidé d'explorer la piste de l'agroécologie, une agriculture durable qui utilise les ressources de la nature pour se développer...». «en conditions réelles, grâce à la participation des agriculteurs : près de 200 exploitations ...».

«C'est une série d'études que nous avons démarrées suite au plan Écophyto, lancé dans la foulée du Grenelle de l'environnement de 2007...». «Nous nous sommes donc posé la question : est-ce qu'il est techniquement possible de réduire de 50 % le recours aux pesticides, et avec quelles conséquences sur les rendements agricoles et les revenus des agriculteurs, mais aussi sur la biodiversité ?»

«Plusieurs expérimentations ont été menées. L'une d'entre elles, conduite sur 56 parcelles au total... sur la culture du blé, sur une période d'une année – le temps d'un cycle complet, donc. Les résultats obtenus sont spectaculaires : réduire l'apport d'herbicides et d'engrais azotés de 30 à 50 % lorsqu'ils sont utilisés massivement n'a aucun effet sur les rendements, qui restent stables. En clair, on continue de produire autant en réduisant de moitié ou presque les doses de produits utilisés. La conséquence de cela, c'est que **les revenus des agriculteurs augmentent significativement**, car ils ont acheté moins de produits phytosanitaires mais aussi moins de gasoil pour les disperser : ces gains atteignent **jusqu'à 200 euros l'hectare pour certains** agriculteurs. Ces résultats ont depuis été confirmés par des études plus longues – sur une période de cinq ans – menées sur le blé mais aussi sur le colza, le maïs et le tournesol».

«Ce que nous observons dans nos études est en effet contradictoire avec les résultats obtenus par les fabricants de produits phytosanitaires ou certains instituts techniques...». «Ils testent leurs produits sur de petites surfaces hypercontrôlées, dans des conditions optimales ; nous sommes en conditions réelles, à l'échelle d'un territoire, et faisons face à des facteurs extérieurs comme les aléas climatiques, l'hétérogénéité des sols, l'érosion de la biodiversité...». «La réalité, c'est que les rendements agricoles n'aug-

mentent plus depuis vingt ans, et ce malgré l'amélioration continue des variétés cultivées. On touche aux limites du modèle».

«Ainsi, les études menées sur la zone de Chizé montrent que les abeilles jouent un rôle essentiel dans la production du colza et du tournesol, qu'on croit à tort pollinisés par la seule action du vent : les écarts de production sont de l'ordre de 30 % selon que les abeilles ont eu accès ou pas aux cultures, ce qui est considérable...». «mais aussi pour les espèces animales qui permettent le contrôle biologique des ravageurs : des coléoptères comme les carabes, par exemple, sont des auxiliaires précieux des cultures, car ils consomment limaces, pucerons et graines d'adventices. Le problème, c'est que les populations d'insectes connaissent un déclin spectaculaire dans les campagnes : en 25 ans, les populations de carabes présentes sur la zone-atelier de Chizé ont diminué de 80 %. Dans le même temps, les effectifs d'oiseaux ont diminué d'un tiers sur la zone, en partie parce qu'ils ont moins d'insectes à manger, et en partie parce que les milieux refuges où ils nichent (prairies, arbres morts, murets...) se réduisent».

«C'est le modèle entier qu'il faut changer, et on ne pourra pas le faire sans les agriculteurs».

Il est prouvé par cette étude que l'agroécologie, ça marche !

G. CLEMENCIN



Où adresser une réclamation auprès de DIVIA-Mobilités ?

Un adhérent signale le parcours effectué pour modifier son contrat Pass-Liberté. Les factures étant accessibles via son compte personnel sur la e-boutique, il effectue donc une demande de suppression de l'envoi par courrier des factures mensuelles et des frais de gestion de 1,50 euros facturés chaque mois. À l'heure où DIVIA-Mobilités fait une grosse publicité sur le paiement rapide dématérialisé «sans contact à bord des trams... Une première en France !», son service après-vente en ligne n'est pas aussi rapide !

L'utilisateur du réseau dijonnais dépose donc une première demande en juin par formulaire

contact qui accuse réception et promet une réponse rapide. Sa demande doit être renouvelée 2 fois les mois suivants car la facture n'est jamais modifiée.

Agacé, il fait part de son mécontentement en appelant le numéro de téléphone figurant sur la facture qu'il croit être celui du Service Clients de DIVIA... et bien non ! car il aboutit à la plate-forme MOBIGO Bourgogne-Franche Comté qui se situe à Besançon où on lui répond que finalement celle-ci ne s'occupe pas des litiges facturation de DIVIA de Dijon, et lui conseille au final de se rendre à la boutique DIVIA.

Dernière étape, fin août : visite à la boutique, où une aimable

conseillère le reçoit trois minutes pour modifier en ligne le contrat et le dédommager de 2 billets gratuits.

Suggestion à DIVIA-Mobilités : prévoir l'accès par le compte personnel à un formulaire modification des options du contrat. Et surtout de garantir un délai de réponse court contrôlé par sa démarche Qualité.

Enfin, «si vous êtes insatisfait du traitement d'un litige par le Service Clients, vous pouvez ensuite saisir le Médiateur MTV : M. Jean-Pierre TEYSSIER, Médiation Tourisme et Voyage - BP 80 303 - 75823 PARIS Cedex 17 - www.mtv.travel

Un usager DIVIA

L'Assistance médicale aux voyageurs est «aux abonnés absents»...

Voici l'aventure dont a été témoin l'un de nos adhérents au cours d'un voyage organisé en Europe.

L'Association culturelle, organisatrice du voyage, a souscrit auprès de MAIF-Assistance un contrat pour tous les participants, dont le coût est inclus dans le prix du forfait, pour une assistance 24h/24 et 7/7 jours.

Le mercredi 15 août au cours d'une excursion un participant d'un certain âge est pris de convulsions et perd connais-

sance. L'ambulance prévenue aussitôt le conduit dans un hôpital de la capitale située à une heure de route.

L'accompagnatrice du voyage essaye pendant ce temps de contacter MAIF-Assistance pour qu'il soit pris en charge et que l'Assistance entre en contact avec l'hôpital du pays. Mais la communication téléphonique s'est avérée impossible, elle n'a eu droit qu'à une musique à l'infini sans la moindre annonce et sans possibilité de laisser un message.

Le lendemain, 16 août, le contact ayant pu enfin avoir lieu, elle s'entendit répondre que MAIF-Assistance «ne travaille pas le 15 août» !!!

Conclusion : Evitez en voyage de tomber malade, d'avoir un accident ou de mourir un jour férié avec MAIF-Assistance...

Jean-Marc NARBONI



Témoignages



Lettre du 8 juin 2018 adressée à la DDPP avec copie à l'UFC Que Choisir

M. J. R. - 21130 Auxonne

Je vous adresse ce courrier pour vous faire constater le manque d'hygiène dans la qualité (bio) du beurre frais dont la date limite était le 26 juin dont je viens de faire l'acquisition.

J'ai ouvert cette plaque de beurre le dimanche midi pour accompagner des radis du jardin. Quelle horreur, l'odeur forte de rance voire plus encore s'en est dégagé.

J'ai donc en cliente sympha reporté la plaquette à la chef de rayon. Cette jeune dame sans excuser «Leclerc» me conseille d'aller en prendre une autre dans le rayon.

Là je réagis, exigeant le remboursement de l'article, ce qui a provoqué une réelle colère de ladite «chef de rayon». Cette jeune personne a encore beaucoup à apprendre.

Nous, les consommateurs, sommes obligés de tout contrôler pour ne pas se faire voler : les étiquettes, les prix, les notes, la provenance...

Après cette mauvaise aventure je reste très méfiante sur la qualité «bio».

Pouvez-vous opérer plus de contrôles afin d'obliger les producteurs et commerçants à plus de sérieux et d'honnêteté.

M^{me} M.J. - 21000 Marsannay-la-Cote

Faisant mes courses au magasin Grand Frais de Marsannay-la-Côte, je m'apprête à payer ma note de 81,54 € au moyen d'un chèque de la BPBFC. Le chèque est refusé par la machine qui l'imprime en caisse, j'en propose un second, refusé également. Je ne comprends pas, la caissière suggère que le banque est responsable de ce dysfonctionnement et me demande de payer par carte.

Avant d'obtempérer, je propose à la caissière de contacter l'entreprise responsable de ces machines pour avoir des explications. Elle appelle une supérieure ce qui prend 30 mn. La responsable des caisses me fait venir près d'elle et attendre 30 mn qu'elle fasse passer ses clients. Puis je paie par carte Visa : code bon, paiement accepté, donc mon compte n'est pas à découvert. Je demande à voir le ou la responsable du magasin.

Au lieu de me donner accès à cette personne, on me donne au bout de 20 mn avec un air contrit, un rectangle de papier totalement anonyme qui informe celui qui le lit que son chèque est classé par la Banque de France parmi les chèques irréguliers et refusés, avec l'adresse de la Banque de France que l'on ne peut joindre que par écrit.

Je contacte ma conseillère financière qui gère mes compte à la Banque populaire, qui, très étonnée consulte les fichiers concernant mes comptes à la Banque de France : absolument aucune opposition, ni irrégularité.

Visiblement, Grand Frais ne voulait pas accepter un chèque de ce montant. Il aurait dû m'en informer autrement qu'en cherchant à m'intimider et à me traiter de façon infantilisante. Ils ont perdu une cliente.

Remerciements



M. G. - 21000 Dijon

Mon litige avec mon assurance habitation a enfin trouvé une issue favorable grâce à votre soutien et vos interventions auprès de l'assureur et recours au médiateur... après 15 mois de négociation !

En Février 2017, suite au non fonctionnement de l'arrêt de ma bouilloire électrique, l'énorme quantité de vapeur d'eau dégagée avait dégradé 3 portes des éléments de cuisine (décollement plus ou moins important du revêtement de façade).

L'assurance a refusé d'enregistrer ma déclaration de sinistre et de prendre en charge les dégâts. Le contrat était censé pourtant couvrir les dommages ménagers subis par le mobilier usuel suite à un excès de chaleur.

Votre assistance et vos conseils m'ont permis d'être dédommagé de la réparation des 3 portes.

Encore bravo et merci pour la pertinence de vos conseils et votre ténacité pour défendre les consommateurs.

M^{me} V. B.

J'ai bien reçu votre proposition de me faire rencontrer votre avocat dans l'affaire qui m'opposait à mon assurance.

Je crois que je n'aurai pas besoin de ses services car j'ai reçu un virement correspondant à la somme que je réclamais.

Cela a été long mais nous y sommes arrivés ! Par contre quel manque de communication de leur part.

Je vais rapidement choisir une autre mutuelle plus professionnelle.

Grand merci pour votre aide.

M. M.P. - 21000 DIJON

Suite à notre rencontre avec votre avocat, j'ai adressé un courrier au magasin avec lequel j'avais un litige. Par retour celui-ci m'a demandé un RIB en vue du remboursement de l'acompte de 5 000 € que j'avais versé, ce qui a été fait le lendemain.

Je viens par conséquent vous remercier de votre aide qui a été déterminante dans ce bras de fer avec cette société.

M. A. C. pour M^{me} M.

M^{me} M. a enfin reçu sa voiture aujourd'hui. La Société Citroën lui a fait un geste commercial en lui proposant une extension de garantie de 48 mois ainsi que la gratuité du premier entretien à 15 000 km.

Le garage lui a réservé un très sympathique accueil avec champagne, une composition florale ainsi qu'un Coyotte (avertisseur de contrôle vitesse).

La formation de la conduite du véhicule (version automatique) et de l'utilisation des équipements a été d'une grande pédagogie, ce dont je peux témoigner.

Par ailleurs Mme M. et moi-même tenons à vous remercier pour votre écoute, vos conseils et le délais très courts mis pour nous recevoir.

Cette affaire se termine bien, Mme M. est rassurée et satisfaite de son véhicule.

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.

VENDREDI 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 Vérottes.

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, courriel 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 30-09-18

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.