



# VOIR & SAVOIR

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



## LE MOT DU PRÉSIDENT

Après l'adoption de nos nouveaux Statuts lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 11 janvier, ce premier trimestre a vu la poursuite de nos activités d'accueil, de conseil, d'aide à la résolution des litiges, d'accompagnement des consommateurs en justice, de nos différentes représentations, d'enquêtes et d'informations. Ce dernier mois nous avons lancé une grande campagne sous le titre «Le Printemps des Consommateurs» à l'occasion de la journée mondiale du 15 mars avec pour thèmes «Consommer au naturel» et en corrélation «Jardiner au naturel». Cette période a été l'occasion de plusieurs manifestations dont vous avez été informés et qui se sont déroulées tant dans des lieux publics, comme certaines galeries marchandes de l'Agglomération dijonnaise et de Beaune, ainsi qu'autour et dans les Halles de Dijon. Merci à tous les bénévoles qui ont participé à la réussite des journées des 15 et 17 mars mais ce n'est pas fini.

En effet, vous aurez noté que l'intitulé de cette Campagne porte sur la saison du Printemps. Elle s'est poursuivie le 22 mars à l'occasion de la journée mondiale de l'Eau avec là encore plusieurs cibles notamment les captages prioritaires dans les communes les plus fragiles en matière de qualité de l'eau distribuée et pour lesquelles nous n'avons de cesse d'en demander la protection.

D'autres manifestations vont se dérouler en avril et jusqu'en juin notamment sur Semur-en-Auxois et Montbard. Nous ne manquerons pas de vous informer le moment venu de la date de celles-ci.

Serait-ce à dire qu'en 2017 nous n'avons rien fait. Que nenni ! Notre Assemblée générale annuelle, prévue le 13 avril et pour laquelle vous trouverez l'invitation dans ce bulletin, sera l'occasion de vous présenter le rapport de nos activités, elles aussi fort riches en événements et en actions au quotidien, mais aussi nos orientations illustrées par la Campagne en cours.

Je terminerai donc ce mot en souhaitant que vous répondiez nombreux à ce moment de partage entre bénévoles et adhérents. A très bientôt donc.

Pierre GUILLE

## SOMMAIRE

### Vie associative **P. 2**

- ▶ Le printemps des consommateurs
- ▶ Convocation à l'AG du 13 avril 2018

### Enquête **P. 3**

- ▶ Les bénévoles enquêtent

### Eau **P. 4-5**

- ▶ Captages prioritaires : on doit mieux faire !

### Plan Régional Santé Environnement SE 3- **P. 5-6-7**

- ▶ La qualité de l'air intérieur

### Infos diverses **P. 8-9-10**

- ▶ Les procédés de vente forcée déguisée de la poste
- ▶ Comment un Syndic exerce des représailles sur un copropriétaire...
- ▶ Ayez les réflexes numériques

### Remerciements **P. 11**



## Le printemps des consommateurs

**A** l'occasion de la journée mondiale des consommateurs deux manifestations se sont déroulées, sur les thèmes «**consommer au naturel**» et «**jardiner au naturel**»:

- le jeudi 15 mars, au Centre ville, mais également dans les centres commerciaux de Quetigny et de Beaune, où des stands étaient

installés dans les galeries marchandes.

- Le samedi 17 mars, sous le marché de Dijon et autour du marché.

L'UFC Que Choisir très impliquée dans cette opération a pu échanger avec les consommateurs sur la provenance des fruits et légumes

consommés au quotidien (étiquetage, origine, traçabilité...) mais aussi sur la saisonnalité des produits, le consommé local, etc...

D'autres manifestations sont prévues sur le thème «jardiner au naturel», dont vous trouverez le détail dans le tableau ci-après :

DATE	THEME	LIEU	ANIMATION
21 avril	Jardiner au naturel	Semur-en-auxois	Table ronde « acheter local et bio » conférence « jardiner avec son sol » Troc de plantes
28 avril	Jardiner au naturel	Bellefond	Troc de plantes vivaces + marché bio
19 mai	Jardiner au naturel	Dijon	Animation en partenariat avec les associations « Arborescence », « jardinots »
En Juin	Jardiner au naturel	Montbard	Animations à préciser

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 Cedex

E-mail : [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr) - Site : [www.cotedor.ufcquechoisir.fr](http://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



## Les bénévoles enquêtent

**L**a force de l'UFC Que Choisir est de pouvoir rapidement constater les pratiques commerciales sur l'ensemble du territoire et dans les départements d'outre-mer grâce à son réseau d'enquêteurs bénévoles.

Chaque année, quelques 7 000 points de ventes sont visités, et plus de 125 000 prix de produits ou services sont relevés.

*«La place des enquêtes des associations locales est au cœur des grands débats politiques : perte de pouvoir d'achat, questionnements sur la sécurité alimentaire, difficultés d'accès aux soins, pratiques illicites des commerçants. Aujourd'hui, l'expertise et la puissance d'investigation des enquêteurs bénévoles permet de porter haut et fort la voix des consommateurs auprès du grand public comme des plus hautes instances». (Alain Bazot)*

L'Observatoire de la Consommation est l'organe interne de l'UFC Que Choisir en charge de la mise en place, du suivi et de l'exploitation des enquêtes. Entre le choix du sujet, sa faisabilité, l'élaboration du protocole et du questionnaire et l'établissement de la liste des terrains, le travail est considérable et demande plusieurs mois, puis de nouveau environ 3 mois pour le dépouillement et la parution des résultats.

### L'ENQUÊTEUR : QUI EST-IL ?

C'est un bénévole, adhérent à l'association, qui a été formé par un tuteur pour être autonome. Il a pu suivre une ou plusieurs formations dispensées par des membres de l'Observatoire.

Ses principales compétences et qualités doivent être de respecter la confidentialité totale des enquêtes, et, selon les scénarios, de savoir «jouer un rôle», c'est-à-dire de se mettre dans la peau d'un véritable client. Sur le terrain qui lui est attri-

bué, l'enquêteur doit être en situation d'indépendance totale. Il faut évidemment être rigoureux pour le retour des informations, la crédibilité de l'UFC Que Choisir en dépend.

Les enquêteurs sont sollicités en général une fois par trimestre. Peuvent s'y ajouter des «enquêtes flash», qui sont plus simples et plus rapides à réaliser.

La coordinatrice «Enquêtes» de l'association locale est l'interlocutrice privilégiée de l'Observatoire de la Consommation comme des enquêteurs. Elle assure la répartition des enquêtes, explicite les protocoles aux enquêteurs et gère les retours des questionnaires. Avec la documentation fournie par l'Observatoire lors de la parution des résultats dans la revue Que Choisir, elle rédige un article plus centré sur les enquêtes réalisées localement valorisant le travail des enquêteurs de proximité. Article qui paraît dans notre revue trimestrielle Voir & Savoir. C'est également elle qui accompagne les nouveaux enquêteurs, et anime l'équipe.

### QUELS TYPES D'ENQUÊTES ?

Les enquêtes réalisées par les enquêteurs bénévoles s'intéressent à l'ensemble des problématiques au cœur des préoccupations des consommateurs.

On distingue deux types d'enquêtes :

- **L'enquête mystère**, qui correspond à une observation en situation réelle des informations ou des conseils d'achat proposés aux consommateurs. L'enquêteur a un scénario à respecter. Il doit également faire preuve d'observation et donner son appréciation sur le service rendu.
- **L'enquête Prix** : l'enquêteur a une liste précise de prix de produits ou de services à relever.

L'enquêteur officie toujours de façon anonyme, dans un lieu désigné par l'Observatoire de la Consommation.

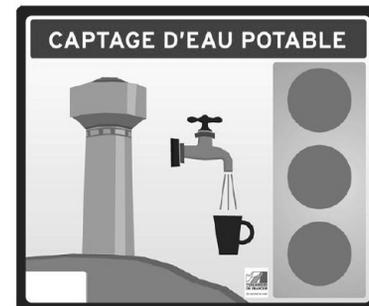
L'association locale peut prendre l'initiative de faire des enquêtes sur les sujets qu'elle juge utiles sur son territoire.

### ET VOUS, POURQUOI NE PAS NOUS REJOINDRE ?

Notre département comporte hélas des zones jamais enquêtées, faute d'enquêteurs sur ces territoires. Quant à l'axe Dijon-Beaune, l'équipe apprécierait d'être renforcée. Ces missions ne demandent pas un gros investissement en temps, et la distribution des lieux d'enquête se fait selon vos disponibilités. N'hésitez pas à vous faire connaître auprès de notre Association(\*), nous serons heureux de vous rencontrer, et vous pourrez apporter votre contribution à la défense des consommateurs que nous sommes tous.

(\*) [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr)

Michèle BENOIT-LOPEZ  
Coordinatrice Enquêtes



## Captages prioritaires : on doit mieux faire !

Chaque année le 22 mars est consacré à la Journée Mondiale de l'Eau et selon une tradition bien ancrée, la fédération UFC-Que Choisir a lancé en 2018 une nouvelle campagne dédiée à la protection de l'eau, visant à sensibiliser l'opinion sur l'urgence de préserver l'eau potable. Cette année nous ciblons les captages prioritaires.

### Pourquoi certains captages sont-ils prioritaires ?

Nos ressources d'eau potable sont fragilisées, quantitativement par les effets du changement climatique (sécheresses estivales plus fréquentes) et qualitativement par plusieurs épisodes de pollution diffuse de toute origine, mais fréquemment liée aux modes d'exploitation intensive de l'agriculture ou de la viticulture conventionnelle.

Les Lois sur l'eau de 1964 et 1992 imposaient «une protection naturelle permettant efficacement d'assurer la qualité des eaux, des périmètres de protection...» et la mise en place de ces derniers est obligatoire sur l'ensemble des captages depuis la loi du 3 janvier 1992, dans un délai de cinq ans à compter de sa publication. La mesure visait à protéger ainsi 394 captages exploités par les 293 services publics de l'eau potable en Côte-d'Or 76 % desservant moins de 1 000 habitants.

Or, la procédure de déclaration d'utilité publique (DUP) concernant la définition de périmètres de protection des sources et forages captés interdisant ou réglementant certaines activités a pris beaucoup de retard sur les échéances dans sa mise en œuvre, puisque plus de 20 ans après :

- 93 n'ont pas définis les périmètres réglementaires (24 % sans DUP),
- 103 ont été déclarés inaptes à fournir une eau conforme (49 avec une DUP),
- plusieurs captages sont qualifiés par l'autorité sanitaire en situation dégradée justifiant des mesures exceptionnelles de dérogation à distribuer une eau non conforme ou d'interdiction à distribuer l'eau du réseau et à fournir de l'eau en bouteille aux habitants.

Nous dénonçons régulièrement cette situation lors de l'examen des mesures curatives soumises à l'avis du Comité départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CoDERST).

Face à cette inertie, les captages les plus stratégiques pour la population desservie bénéficient d'une réglementation plus contraignante, initiée par le **Grenelle de l'environnement** pour accélérer et renforcer la protection de 500 captages en France. La Conférence environnementale de 2013 a doublé l'objectif de classement des captages Grenelle et incité les Agences de l'eau à inscrire aussi dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) une liste de captages prioritaires dans une démarche forcée de progrès.

### Nombre de captages prioritaires suivis

Pour la région Bourgogne Franche Comté, le classement prioritaire concerne 137 captages dont, 87 sur le bassin Saône-Doubs / Rhône-Méditerranée, 42 sur le bassin Seine amont / Seine-Normandie et 8 sur le bassin Loire-Bretagne.

Dans le département de la Côte-d'Or, sont concernés **27 captages prioritaires** (liste dans l'encadré).

Ces captages ont été classés selon une priorité de lutte :

- 10 contre la pollution «nitrates»
- 6 contre la pollution «pesticides»
- 11 contre la pollution «nitrates et pesticides».

### Quel bilan d'avancement en 2017 ?

Fin novembre 2017 (présentation du bilan DDT au CoDERST), l'état d'avancement était le suivant :

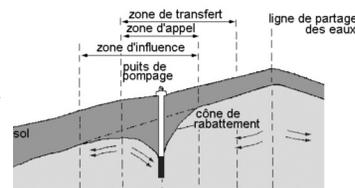
- Avec études d'air d'alimentation du captage (AAC) finalisées : 22 soit 81,4 %.
- Avec diagnostic des pressions agricoles : 18 soit 66,6 %.
- Avec délimitation de la zone de protection de l'AAC : 11 soit 40 %.
- Avec arrêté plan d'actions signé : 10 soit 37 %.

Sur le bassin Saône-Doubs, 65 % des plans d'actions sont engagés. En Côte-d'Or, ce sont donc près de 6 captages prioritaires sur 10 qui n'ont pas encore défini la zone à protéger ni leur plan d'actions.

Ce bilan sera décortiqué dans le second trimestre pour comprendre ce retard et juger de l'efficacité des mesures prises dans chaque aire d'alimentation du captage. À suivre...

Pour en savoir plus : <http://captages.onema.fr/enjeu/la-protection-des-captages/laire-dalimentation-de-captage>

Gérard CLÉMENCIN



## Priorité NITRATES : 10

Source de l'Albane à Magny Saint Médard  
Puits de Norges à Norges la Ville  
Puits de Brazey (Croix blanche) à Saint-Usage  
Puits de Genlis à Genlis  
Puits de Couternon à Couternon

Source de la Côme à Saint-Martin-du-Mont  
Source des Prâles à Quincy-le-Vicomte  
Puits Bricard à Saint-Germain-les-Senailly  
Source des Vergerots à Boux-sous-Salmaise  
Source de la Rente Samson à Bellenot-sous-Pouilly

## Priorité PESTICIDES : 6

Source de Chevannes à Chevannes  
Source de Rochotte à Meuilley  
Source de Regnier à Villars-Fontaine

Puits de la Male Raie à Magny-les-Aubigny  
Puits de Soissons à Soissons-sur-Nacey  
Puits de Labergement à Labergement-Lès-Auxonne

## Priorité NITRATES + PESTICIDES : 11

Puits des Grands Pâtis à Champdôtre  
Source du Creux de Vau à Mirebeau sur Bèze  
Puits de la Râcle à Aiserey  
Source de Jeute à Créancey

Puits 1965, forages 1974 et 1977 à Nuits-St-Georges  
Source de Jouvence à Etaules/Messigny  
Puits de Saulon (nappe profonde) à Perrigny-lès-Dijon  
Puits de Saulon (nappe superficielle) à Perrigny-lès-Dijon  
Puits de Paquier de Potou à Fenay

# Plan régional Santé Environnement 3 de Bourgogne-Franche-Comté

## Qualité de l'air intérieur

### OBJECTIF du PLAN :

**C**ibler et diffuser la politique de Prévention des risques sanitaires liés à l'habitat en s'appuyant sur un dispositif d'observation.

### Contexte-Etat des lieux- Enjeux :

Nous passons, en climat tempéré, en moyenne 85 % de notre temps dans des environnements clos, et une majorité de ce temps dans l'habitat : domicile, locaux de travail ou destinés à recevoir du public, moyens de transport, dans lesquels nous pouvons être exposés à de nombreux polluants, notamment des :

◆ **Polluants chimiques** : composés organiques volatils (COV), oxydes d'azote (NOx), monoxyde de carbone (CO), hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), phtalates, etc.

◆ **Bio contaminants** : moisissures, allergènes domestiques provenant d'acariens, d'animaux domestiques et de blattes, pollens, etc.

◆ **Polluants physiques** : particules, nanoparticules et fibres (amiante, fibres minérales artificielles), etc.

La présence de ces polluants est issue de différentes sources d'émission :

- constituants du bâtiment, du mobilier, chaudières, poêles, chauffe-eau, etc.,
- transfert de la pollution extérieure,
- dépend également des modes de vie (tabagisme ou présence d'animaux domestiques par exemple).



Aux polluants de l'air intérieur les plus communs, liés aux matériaux et aux activités, s'ajoute le radon, gaz radioactif d'origine naturelle provenant du sous-sol.

**La qualité de l'air** que nous respirons peut avoir des effets sur la santé et le bien-être, depuis la simple gêne (olfactive, somnolence, irritation des yeux et de la peau) jusqu'à l'apparition ou l'aggravation de pathologies aiguës ou chroniques : allergies respiratoires, asthme, cancer, intoxication mortelle ou invalidante...

# Plan régional Santé Environnement 3 de Bourgogne-Franche-Comté

Depuis quelques années, une attention croissante est donc portée à ce sujet, en témoigne la création par les pouvoirs publics, en 2001, de l'Observatoire de la qualité de l'air intérieur (OQAI).

En Bourgogne-Franche-Comté, des données existent et sont produites par différents organismes (RAFT, ATMO, démarche pluraliste radon, ARS...).

Pour autant, les bases et les productions de données, parfois d'une qualité hétérogène, ne sont pas actuellement aisément accessibles, interopérables et partagées comme cela est prévu par la directive européenne Inspire.

Une mise en commun de ces données permettrait de mieux évaluer les enjeux, et ainsi mieux cibler et diffuser une politique de prévention des risques sanitaires liés à la qualité de l'air intérieur.

## **ACTION 14 : Mettre en place une plateforme transfrontalière (arc jurassien) sur la qualité de l'air intérieur et le radon :**

- ◆ Capitaliser et analyser les données d'observation régionale pour les porter à la connaissance de différents publics : particuliers, collectivités, professionnels... et fournir une aide à la décision.
- ◆ Disposer d'un inventaire des bases existantes et de leurs contraintes pour nourrir cet observatoire, avec lesquelles la compatibilité est à construire. La duplication d'outils existants est un écueil à éviter.
- ◆ Développer une base qui soit compatible avec les besoins locaux, régionaux mais aussi nationaux.
- ◆ Recueillir les attentes pour que les éléments de sortie (cartographies, outils statistiques, outils d'aides à décision) répondent aux besoins des différents publics utilisateurs potentiels : population, élus, administrations, collectivités, profession-

nels de la santé et du bâtiment, chercheurs...

## **ACTION 15 : Mettre en place un observatoire régional QAI-Radon, en s'appuyant sur la plateforme transfrontalière JURAD-BAT de l'arc jurassien.**

Le projet JURAD-BAT vise à mettre en place une plateforme qui servira à la construction d'un observatoire transfrontalier.

Cette plateforme contiendra :

- ◆ des données relatives à la qualité de l'air intérieur, aux types de bâtiments, au bilan énergétique des bâtiments, au radon ;
- ◆ une cartographie de la problématique radon au niveau des sous-sols ;
- ◆ des outils d'aide au diagnostic radon et qualité de l'air intérieur dans les bâtiments, pour les propriétaires et les usagers ;
- ◆ des outils d'aide à la décision pour les professionnels et les collectivités ;
- ◆ des processus et techniques de remédiation, pour les usagers et les professionnels du bâtiment ;
- ◆ des outils de sensibilisation pour les professionnels du bâtiment, le grand public, les élus, les collectivités, les enseignants, les étudiants...
- ◆ des formations ciblées adressées aux maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et artisans pour identifier, diagnostiquer, remédier à la problématique du radon et assurer une bonne qualité de l'air intérieur.

Elle est destinée aux professionnels du bâtiment, aux collectivités territoriales et au grand public.

Elle permettra de favoriser la mise en commun, le partage d'expériences et de compétences, et la formation des professionnels en matière de gestion du risque radon. Ce traitement du risque s'intégrera plus globalement dans une démarche de santé publique au sein des bâtiments en considérant



la qualité générale de l'air intérieur et la problématique de l'efficacité énergétique.

Etendre la plateforme à l'intégralité de la Bourgogne-Franche-Comté, à partir de 2019, pour permettre aux acteurs régionaux, publics et privés, de disposer d'un outil opérationnel.

Prendre en compte, en amont du projet, les attentes de l'ensemble des acteurs de Bourgogne-Franche-Comté (utilisateurs et fournisseurs de données).

Effectuer les développements spécifiques à l'extension du périmètre d'intervention..

Réaliser un bilan des actions en cours sur la région (inventaire des données, études produites ou en cours, démarches pluralistes ou autres...), de manière à pouvoir intégrer à l'observatoire régional les acquis de ces actions, et ainsi identifier les besoins de compléments pour couvrir le territoire.

Mettre en place les outils de gouvernance : un comité de pilotage, un comité scientifique, un club des fournisseurs et utilisateurs des données.

Mettre en place des actions de promotion de la plateforme : promotion régionale de l'observatoire auprès des usagers et des fournisseurs de données ; visites de collectivités, d'administrations, d'associations...

## **ACTION 16 : Sensibiliser et former les professionnels et les acteurs de l'habitat à la qualité sanitaire des espaces de vie dans le cadre d'une approche globale :**

# Plan régional Santé Environnement 3 de Bourgogne-Franche-Comté

## - Sous action 1 :

Déployer sur l'ensemble de la région Bourgogne-Franche-Comté des actions d'information et de sensibilisation des élus, professionnels et particuliers à la gestion des risques sanitaires dus à la QAI et au radon dans les bâtiments (habitat, ERP ou autres).

## - Sous action 2 :

Mettre en place une formation sur le thème «Construire (neuf, rénovation, réhabilitation) en prenant en compte la santé».

## - Sous action 3 :

Permettre aux personnes impliquées de comprendre les liens existants entre les thématiques conventionnellement traitées par le secteur du bâtiment et celles de la santé ; pour qu'ils soient relais d'information et de vulgarisation, notamment auprès des établissements recevant du public concerné par la mise en place de bonnes pratiques visant à améliorer la qualité de l'air intérieur.

### **ACTION 17 : Prévenir le risque amiante lors de travaux de rénovation et de réhabilitation en rappelant aux propriétaires leur obligation de repérage :**

Rappel du contexte.

L'amiante a été très largement utilisé dans la construction de bâtiments (habitations, commerces, lieux de travail...) et ce, pratiquement jusqu'à la fin des années 1990. Très peu de travaux réalisés jusqu'à ce jour ont eu pour objet de retirer systématiquement l'amiante qui reste donc toujours présent. Dès lors, tout travail exécuté sur des bâtiments anciens où l'amiante a été utilisé peut libérer des fibres dont les effets sur la santé sont la plupart du temps irréversibles et très graves (diminution de la capacité respiratoire, plaques pleurales, apparition de cancers dont la localisation semble aller au-delà de la

sphère respiratoire).

La parution d'un nouveau texte réglementaire, créé par la Loi travail de 2016, obligeant le repérage en vue de travaux sur les bâtiments anciens est une formidable opportunité pour mettre en place une campagne d'information sur cette obligation, notamment pour les propriétaires et/ou maîtres d'ouvrage qui entreprendraient eux-mêmes ces travaux ou les confieraient à des entreprises non sensibilisées à ce risque.

L'action consiste à :

- ◆ Informer et/ou rappeler, à travers une fiche information en format numérique, les obligations liées au repérage amiante notamment dans le cadre de travaux de rénovation ou de réhabilitation sur les logements anciens (construits avant juillet 1997) ; ceci afin d'assurer une bonne gestion du risque amiante et d'éviter toute pollution environnementale pouvant conduire à l'exposition de la population en général et des occupants de ces bâtiments, lors de ces travaux.

La priorité affichée est d'éviter que les populations et les travailleurs inhalent ces fibres libérées lors de travaux, que ceux-ci soient réalisés par les propriétaires eux-mêmes ou par des entreprises du bâtiment. Cela passe par une gestion maîtrisée des travaux sur les matériaux contenant de l'amiante qui repose essentiellement sur la qualité et l'exhaustivité de leur repérage.

- ◆ Dans un souci d'efficacité, trouver des relais pour transmettre cette fiche d'information afin d'«informer-sensibiliser» les propriétaires et/ou maîtres d'ouvrage au plus près. Par exemple, lors du retrait d'un dossier de déclaration de travaux ou lors du dépôt d'un permis de construire ou de rénovation.
- ◆ Compléter cette sensibilisation



par la diffusion de la fiche d'information via les journaux des collectivités.

Cette action d'information vise tout propriétaire réalisant des travaux modifiant l'aspect initial extérieur d'une construction, etc...

D'autres relais d'informations pourront être étudiés, notamment :

- ◆ La modification des «cerfa» de déclaration de travaux et de permis de construire et/ou leur notice en introduisant une mention spécifique sur le diagnostic amiante.
- ◆ Le relais au niveau du numéro unique de renseignement administratif par téléphone «3939 Allô service public».
- ◆ Une collaboration avec l'ADEME, le Conseil régional et les Conseils départementaux qui peuvent également être des relais pour cette information.

D'autres thèmes d'intervention sont prévus dans ce PRSE3 et concernent plus spécialement la protection des personnes les plus sensibles et les plus vulnérables dans leurs habitats.

A suivre...

Pierre GUILLE



## Les procédés de vente forcée déguisée de la poste

**I**l y a quelques années lorsque vous aviez un colis à expédier, il vous suffisait de bien l'emballer, de le ficeler éventuellement et son affranchissement était fonction de son poids réel.

Si vous n'aviez pas de boîte, vous pouviez faire l'acquisition d'un modèle de boîte au guichet de la Poste et l'affranchissement était toujours fonction du poids réel.

Mais plus tard la Poste décida de supprimer la vente de ces boîtes en imposant des boîtes préaffranchies qui n'étaient pas toujours avantageuses si vous aviez un contenu léger inférieur à l'affranchissement imposé.

Le consommateur n'étant pas intéressé par ces boîtes préaffranchies pouvait donc se procurer sa propre boîte, l'emballer correctement et la ficeler éventuellement.

C'est alors que la Poste s'adapta à la situation pour essayer de contraindre le consommateur d'acheter ses emballages préaffranchis en faisant payer un supplément si l'on mettait de la ficelle.

Qu'à cela ne tienne le consommateur renonça à la ficelle et l'année suivante se contenta de recouvrir son colis d'un solide papier d'emballage.

C'était sans penser que la Poste allait une fois de plus «s'adapter»

en faisant payer un autre supplément si le colis était recouvert d'un papier d'emballage...

En conclusion si vous ne voulez pas payer tous les suppléments, il ne vous reste plus qu'à acheter les emballages préaffranchis de la Poste.

N'est-ce pas de la vente forcée déguisée ?

Quant aux conditions générales où toutes ces interdictions figurent, elles sont imprimées au dos de la liasse d'expédition en caractères microscopiques qui nécessitent pour les lire d'avoir une excellente vue et de se munir d'une loupe !!!

Jean-Marc NARBONI

## Comment un syndic exerce des représailles sur un copropriétaire

**V**oici l'histoire qui est arrivée à l'un de nos adhérents, propriétaire d'un garage en sous-sol d'une copropriété dont le syndic appartient à un grand groupe immobilier bien connu.

Notre adhérent qui ne garait pas toujours son véhicule dans son garage avait pris l'habitude de stationner dans la cour de la copropriété, partie commune, disposant d'emplacements non privatifs, comme c'était son droit puisqu'il en était copropriétaire au prorata de ses millièmes des parties communes. Mais cela déplaisait à son syndic qui voulait l'en empêcher de façon tout à fait arbitraire,

car rien dans le Règlement de copropriété ni dans les décisions de l'Assemblée générale ne l'interdisait.

Devant son refus d'obtempérer, le syndic exerça à son égard des représailles en faisant neutraliser sa télécommande du portail qui lui permettait d'accéder à la cour et à la descente vers son garage. Ainsi pendant environ un mois notre adhérent a été dans l'obligation de laisser sa voiture sur la voie publique étant privé de la jouissance de son garage.

Notre association intervint alors pour mettre en demeure ce syndic, qui violait les règles de notre droit,

de rétablir le fonctionnement de sa télécommande, ce qui fut fait mais au bout d'un mois seulement.

Cependant ce syndic ne s'arrêta pas là et adressa à nouveau une lettre à notre adhérent pour renouveler son interdiction de stationner en le menaçant, en cas de désobéissance, d'immobiliser son véhicule à l'aide d'un sabot de Denver et de le faire enlever par la Police Municipale et la fourrière à ses frais (dans une propriété privée !!!).

Devant un tel comportement irresponsable, notre association intervint à nouveau avec la plus grande fermeté auprès du syndic pour lui

REPRÉSAILLES



# Infos diverses (suite)



rappeler les règles de notre droit civil et de notre droit pénal, lui laissant entendre qu'il s'exposait à des dommages-intérêts et à une plainte au pénal.

A la suite de cette dernière intervention et pour échapper à une action judiciaire, le syndic a fini par adresser une lettre d'excuses à notre adhérent, reconnaissant qu'il avait le droit de stationner dans la

cour et lui accordant 90 € à titre de dédommagement pour l'avoir privé de la jouissance de son garage pendant un mois.

Ne serait-il pas temps que l'on impose une formation juridique à nos syndicats ?

Jean-Marc NARBONI

## Ayez les réflexes numériques

**A**u cours du précédent numéro nous avons abordé les différentes techniques utilisées par les pirates pour vous soutirer des renseignements personnels, voici pour clore le chapitre et compléter votre information quelques échantillons des moyens utilisés actuellement, assortis de recommandations.

### Le ping call

Arnaque consistant à appeler une personne sans lui laisser le temps de décrocher en vue de l'inciter à rappeler le numéro qui s'affiche. Sans le savoir, la personne qui rappelle sera mise en relation avec un service payant, via un numéro surtaxé.

L'objectif de cette escroquerie est de faire passer un maximum de temps au téléphone avec un interlocuteur humain ou une machine.

Afin de tromper plus facilement la méfiance de leurs victimes, les responsables de ces faits fraudu-

leux utilisent de plus en plus fréquemment des numéros commençant par 01, 02, etc...

### Spam & ping call, Adoptez les bons réflexes :

Signalez ces numéros en envoyant un SMS de la forme «spamvocal + numéro qui vous a appelé» ou en transférant le SMS de spam reçu.

Une connexion au site [www.infosva.org](http://www.infosva.org), vous permettra d'identifier le fournisseur de service à partir du numéro de téléphone, précisant son tarif, ses services, ainsi que l'adresse à laquelle peut être adressée une réclamation.

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2016, le démarchage téléphonique ne peut plus être effectué à partir des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089, les numéros courts à tarification banalisée ou majorée 3BPQ (hors 3OPQ et 31PQ) et les numéros courts de service de renseignements téléphoniques 118 XYZ

Surfer et  
communiquer  
l'esprit  
tranquille

### Malware, ransomware :

Malware (logiciel malveillant) : logiciel développé dans le but de nuire à un système informatique, sans le consentement de l'utilisateur dont le terminal (ordinateur, smartphone, tablette, etc.) est infecté (bug, ralentissement/impossibilité de connexion Internet, etc.).

Ransomware (rançongiciel) : logiciel qui prend en otage des données personnelles (textes, photos, vidéos, etc.) en les chiffrant puis en demandant à leur propriétaire d'envoyer de l'argent en échange de la clé qui permettra de les déchiffrer.\*

Adoptez les bons réflexes contre «malware & ransomware» :

1. Sauvegardez ! Sauvegardez ! Sauvegardez ! Créez des copies de sauvegarde de vos données : une pour être stockée dans le cloud et une pour la stocker physiquement sur disque dur externe, clé USB, DVD, ordinateur portable supplémentaire, etc...



2. Utilisez un logiciel antivirus robuste et à jour pour protéger votre appareil (ordinateur, téléphone mobile, tablette, etc...).
3. Gardez à jour tous les logiciels sur votre ordinateur. Lorsque votre système d'exploitation ou vos applications lancent une nouvelle version, installez-la. Et si le logiciel offre la possibilité de mise à jour automatique, prenez-la.
4. Ne faites confiance à personne : tout compte peut être compromis et des liens malveillants peuvent être envoyés à partir des comptes d'amis sur les réseaux sociaux, des collègues ou un partenaire de jeu en ligne. N'ouvrez jamais les pièces jointes dans les e-mails de quelqu'un que vous ne connaissez pas.
5. Si vous découvrez un logiciel/processus inconnu sur votre appareil, déconnectez-le immédiatement d'Internet ou d'autres connexions réseau (tel que le Wi-Fi domestique), cela empêchera l'infection de se propager. Et supprimez-le !

Pour plus de précisions aller sur : [www.nomoreransom.org](http://www.nomoreransom.org)

Un nouveau portail [www.cybersurveillance.gouv.fr](http://www.cybersurveillance.gouv.fr) permet aux victimes de trouver des conseils pratiques et surtout d'obtenir de l'assistance.

### Le vol de mobile :

#### Adoptez les bons réflexes :

1. Utiliser le(s) système(s) de verrouillage du clavier/écran de votre terminal (code, empreinte digitale, etc...).
2. Ne laisser pas le code PIN de votre carte SIM à «0000».
3. Noter le n° IMEI de votre terminal.
4. En cas de vol, une adresse : [www.mobilevole-mobilebloque.fr](http://www.mobilevole-mobilebloque.fr)

### Sécurisation des mots de passe :

5 conseils pour créer un mot de passe plus sûr :

1. Éviter les mots de passe trop simples du type azerty, abc123, mot de passe, 123456...

2. Ne pas faire référence à des informations personnelles : date de naissance, nom et prénom, adresse mail personnelle ou professionnelle...

3. Créer un mot de passe constitué d'un mélange de caractères différents : majuscules, minuscules, chiffres, ponctuation...

4. Ne pas utiliser de mot qui figure dans le dictionnaire.

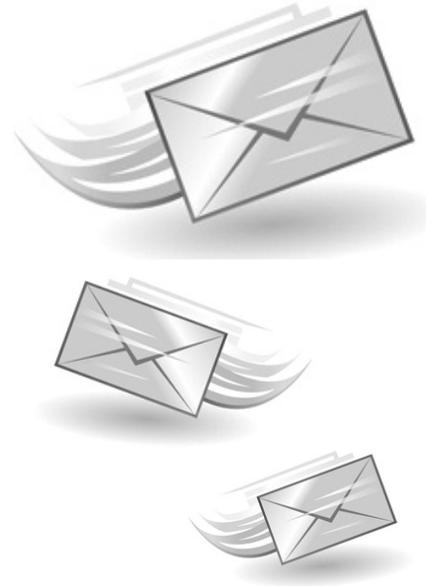
5. Les mots de passe doivent être modifiés régulièrement.

La CNIL a mis en ligne un outil pour générer des mots de passe solides :

<https://www.cnil.fr/fr/generer-un-mot-de-passe-solide>

Joël DECLUY

# Courrier des lecteurs



## Mme H. B. - 21600 Longvic

Suite à notre rencontre, l'entrepreneuse avec laquelle nous étions en litige m'a demandé un RIB en vue du remboursement de l'acompte de 2000 €. Ce qui a été fait.

Je viens par conséquent vous remercier de votre aide qui a été déterminante pour la suite heureuse de mon dossier.

Je vous remercie encore de votre gentillesse.

C'est pour cela que je remercie le personnel, les bénévoles et les adhérents de l'UFC qui, par leurs enquêtes, leur expérience, leurs expertises, leurs réclamations nous conseillent, nous informent et nous défendent par les voies du compromis, du gré à gré ou de la justice.

Vous pouvez compter sur mon adhésion encore bien des années.

## M. J. M. 21240 TALANT

J'ai reçu il y a peu de temps vos remerciements à la suite de mon réabonnement à la revue «Voir et Savoir».

Or, c'est à moi de vous remercier pour tous les conseils, les recommandations, les informations, les mises en gardes que vous nous prodiguez.

Toutes nos activités sont jalonnées de «chasse-trappes», de fausses ou d'absences d'informations, de pièges, d'abus de position dominante, d'oublis, d'à peu près, de dissimulations, de refus de reconnaître, de contrats borderline voire avec clauses abusives, de lobbies prêts à défendre l'indéfendable, de publicités mensongères voire de tromperies ou d'arnaques dans le seul but de s'enrichir sur le dos des consommateurs dont je fais partie.

Un exemple d'abus de langage : chez l'épicier une caquette de tomates bio ne devrait-elle pas être étiquetée tout naturellement «tomates» et les autres «tomates avec pesticides» ? car actuellement l'affichage «tomates» désigne des tomates avec pesticides.

Les consommateurs ont certes leur part de responsabilité ; ils font preuve de peu de tempérance et ce sont les spectateurs qui alimentent les salaires démesurés des joueurs de foot.

Face au pouvoir de l'argent, il y a le pouvoir des consommateurs auquel j'adhère pleinement.

## Mme F. et M. P. 21800 Quetigny

Je vous remercie pour l'excellent travail fourni par votre association dans notre dossier, ce qui nous a permis d'obtenir un résultat favorable à notre important problème d'ordre matériel. Sans votre intervention nous n'aurions probablement pu aboutir, étant donné sa nature.

Nous vous félicitons, en outre, pour votre totale implication et pour votre investissement dans le suivi de notre dossier ce qui a permis à cette affaire de connaître un dénouement aussi heureux.

## M. J.-J. M. 21200 Levernois

Je tiens à vous faire connaître ma satisfaction après un litige que j'ai eu avec une société qui propose, par l'intermédiaire d'un commercial, d'effectuer des travaux d'isolation.

Ayant répondu de façon trop précipitée à une proposition de contrat il m'a été demandé de verser un acompte de 500 €. J'ai dénoncé dès le lendemain par lettre recommandée ce contrat !

Après plusieurs jours d'attente il m'a été proposé de transformer ces 500€ en avoir. Ce que j'ai refusé et j'ai donc sollicité l'action de l'UFC Que Choisir de la permanence de Beaune.

L'entreprise a été mise en demeure par LR de rembourser... ce qui a fini par arriver et j'ai donc reçu un chèque de remboursement (sous enveloppe ordinaire !).

Compte tenu du comportement de cette société, je n'aurais pas obtenu gain de cause si l'UFC Que Choisir de Beaune n'était pas intervenue !

Donc je vous remercie pour l'ensemble de vos interventions.



## 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<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> 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 Véroettes.

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

**SEMUR-EN-AUXOIS** - le 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> 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 31-03-18

**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.