



# VOIR & SAVOIR

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

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Pendant 15 ans Pierre GUILLE a œuvré en qualité de Président au sein de l'UFC-Que Choisir. Aujourd'hui il a souhaité passer la main et le conseil d'administration m'a désignée pour le remplacer.

Je tiens ici à le remercier au nom de tous les adhérents, pour sa mobilisation, son implication et ses convictions consuméristes qui sont restées intactes au fil du temps.

Je prends sa succession dans de bonnes conditions grâce à lui.

Au cours de cette année déjà bien avancée nous avons dans le cadre du «Printemps des consommateurs» multiplié notre présence sur le terrain comme vous pourrez le constater dans un article publié dans la vie associative de ce bulletin.

Aujourd'hui nous lançons la campagne «Energie moins chère» sur les deux énergies électricité et gaz, avec pour l'électricité possibilité d'opter pour le soutien aux petits producteurs (limité aux 40 000 premiers souscripteurs).

Cette formule déjà bien rodée permet aux consommateurs (adhérents ou non) de s'inscrire en ligne sur [www.choisiresemble.fr](http://www.choisiresemble.fr) et pour ceux qui souscriront, de bénéficier de prix moindres, d'une réelle sécurité juridique avec un contrat sûr et de l'accompagnement de la Fédération UFC-Que Choisir en cas de réclamation.

Jusqu'au 9 septembre inclus, chacun peut s'inscrire dès à présent en ligne ou auprès de notre Association à Dijon ou dans les permanences décentralisées.

Je rappelle que l'inscription est gratuite et sans engagement. Plus nous seront nombreux, plus les tarifs obtenus pourront être bas. Soyons plus pour payer moins, parlez-en autour de vous !

Parallèlement nous avons développé de nombreux partenariats avec différents organismes à caractère social afin de promouvoir nos Rendez-vous CONSO qui suscitent de plus en plus d'intérêt auprès des personnes rencontrées.

Enfin, activité nouvelle pour notre Association : le soutien de nos élus dans leurs revendications au cours des conseils d'administration des bailleurs sociaux, auxquels ils participent.

Le dynamisme de notre Association, nous le devons à votre soutien et vos encouragements toujours constants.

Merci à vous et ensemble poursuivons notre action.

Odette MAIREY

## SOMMAIRE

### Vie associative

P. 2-5

- Un «Printemps des Consommateurs» intensif...
- Les rendez-vous conso de l'UFC-Que Choisir
- Retour sur le Compte rendu de l'Assemblée Générale du 6 avril 2019

### Enquêtes

P. 5-9

- Vélo à assistance électrique
- Rénovation : fenêtres et photovoltaïques

### Aux Marches du Palais

P. 9

- Pratique commerciale agressive

### Santé

P. 10-11

- Mesurer la qualité du système de soins en France
- Quelle qualité de l'air dans nos déplacements

### Energies Renouvelables

P. 12-14

- Avant d'investir dans une installation photovoltaïques...

### Appel à Témoignage

P. 15

### Remerciements

P. 15

## Un «Printemps des Consommateurs» intensif en Côte-d'Or !

### Opération Scanathon

**P**our lancer notre opération «Scanathon» nous avons contacté par courriel tous les magasins qui avaient déjà été approchés par la Fédération. Un seul nous a donné son accord pour nous accueillir les 15 et 16 mars. Il s'agit de Monoprix situé au centre-ville de Dijon.

Nous avons rencontré le Directeur qui nous a réservé un accueil très chaleureux et fait préparer une table à proximité des rayons cosmétiques.



Nous avons pu ainsi nous adresser aux consommateurs en toute liberté en assurant une permanence par groupe de deux bénévoles sur les deux journées.

Les consommateurs étaient très réceptifs, certains connaissaient déjà l'existence de notre application et l'utilisaient, d'autres comme l'application «Yuka», mais chaque contact nous permettait de préciser l'intérêt de s'orienter vers des produits dépourvus de substances à risques.



Certaines personnes venaient spontanément vers nous, pour tester les produits qu'elles se proposaient d'acheter.

Nous n'avons pas pu apporter notre aide au téléchargement de l'application ne disposant pas d'internet mais la plaquette que nous avons largement diffusée est très claire et rend la démarche facile.



### Je consomme responsable

\* Le vendredi 15 mars, nous disposions d'un stand sur la place centrale de Dijon (Bareuzai) où cinq bénévoles accueillent les chalandes pour leur présenter le thème retenu cette année pour notre manifestation «je consomme responsable», leur distribuer la plaquette correspondante, mais également des flyers, des stop pub et autres goodies (outils fournis par la Fédération) ainsi que la liste des

circuits courts et des produits locaux, les plaquettes saisonnalité, Zéro phyto et santé.



Et bien sûr, parler de notre application «QuelCosmetic» et de l'animation qui se déroulait dans le magasin tout proche.



QUEL COSMETIC

\* Le samedi 16 mars, de 9 h à 13 h, plusieurs bénévoles tenaient un stand sous les halles de Dijon sur la consommation responsable

et distribuait les documents cités.

Notre association ayant fait l'acquisition du matériel proposé par la

Fédération (gilets, badges, totem, oriflamme) notre visibilité en a été grandement améliorée.



# Vie associative (suite)



Poursuivant notre action, Samedi 30 mars l'UFC-Que Choisir participait à un marché bio et troc de plans à Bellefond toujours sur ce même thème. La presse s'en est fait l'écho.



## BELLEFOND Environnement À la découverte des produits bio et de la biodiversité



Monique Berbey et Hélène Boramé. Photo LBP/François ZANCHI

Samedi, deux cents personnes ont été accueillies, cour de la mairie, pour une matinée d'informations et d'échanges sur le jardinage en zéro phyto, les produits bio et la Biodiversité au jardin, organisée par la mairie de Bellefond, en partenariat avec le foyer rural et culturel et la coopérative scolaire.

Le public a pu aussi se renseigner sur le jardinage écologique avec l'association Jardinet de Saint-Julien, qui compte 115 adhérents. Daniel Baudry, président, et Denis Topenoit, secrétaire, ont informé le public sur leur association, le paillage, les auxiliaires au jardin...

De leur côté, Marguerite Boutelet, Pierre Guille et Gérard Clémencin, de l'association UFC-Que choisir (1 700 adhérents en Côte-d'Or), ont informé entre autres, sur les résolutions de litiges, les enquêtes de prix, service aux assurances, protection des ressources, gestion des déchets, éviter le gaspillage alimentaire...



Pierre Guille, Marguerite Boutelet et Gérard Clémencin, de l'association UFC-Que choisir. Photo LBP/F. Z.

**MJC-CENTRE SOCIAL BOURROCHES** **LES JARDINS D'EUGÈNE** proposent

**Petit marché de graines et plants : troc et vente**

Avec la participation de : Médiathèque Furi du canal, SELIER d'oiseaux, Arboretum-cueil, Jardins des yéméon, Jardin des Equisèmes, La Rucy-lade, La Ligue de Protection des oiseaux, Les Fauchois d'OGM, Cernage (Géoplatte 21), La Craie et le Potager, Sage, UFC Que Choisir, les Amateurs de la tri et la Maison de la Nature et du Paysage de Côte d'Or



**Samedi 27 avril de 10h à 12h et de 14h à 18h**  
Jardin d'Eugène, MJC, 31 bd Eugène Fyot, Dijon.  
Pique-Nique dans les jardins entre midi et deux (Briques et du sol)

**Stands, Ateliers, Animations, Buvette**  
**Ouvert à tous**

Plus d'infos, contacter Hervé au Tiphaine au 03 80 41 23 19

### Quatre manifestations suivaient :

- le 27 avril, le Jardin partagé d'Eugène, à la MJC des Bourroches à Dijon accueillait de nombreuses associations dont la nôtre.



# Vie associative (suite)

- le 17 mai, dans les jardins partagés de la Turbine à Talant, sous un soleil éclatant, un grand moment de convivialité avait réuni les voisins qui en ont profité pour Pique-niquer.



- le 25 mai, autour du Centre Social Romain Roland à Montbard sur le thème de «l'éco-attitude» (écocitoyenneté, recyclage, économies d'énergie, budget) avec la participation d'un producteur de miel et d'un représentant de la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO).



- Le 1<sup>er</sup> juin, la fête du Parc de la Colombière était une agréable façon de clore nos animations prévues dans le cadre du Printemps des Consommateurs.

Notre stand était installé près de celui de notre conseiller «immobilier» UFC-Que Choisir, également membre de la Commission de Quartier de Dijon Chevreur. Son stand faisait la promotion du miel dijonnais.



Odette MAIREY

## Les rendez-vous conso de L'UFC-Que Choisir



**L**e thème abordé : «**déjouer les pièges et arnaques**», notamment dans le démarchage commercial téléphonique, internet ou à domicile.

A l'invitation de l'Office Municipal du 3<sup>ème</sup> âge de Beaune, les 3 bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or sont venus animés cette séance, en présence d'une cinquantaine de personnes, qui avaient répondu présentes à cette invitation.

Le but des séquences présentées était de prévenir le consommateur **des pièges et arnaques à éviter**, notamment suite aux sollicitations de vendeurs peu scrupuleux, aussi bien par des démarches commerciales téléphoniques qu'à domicile.

De nombreux échanges et témoignages ont fait de cette animation un réel succès et les consommateurs présents étaient tous demandeurs pour d'autres Rdv de ce type, plus

particulièrement sur «la protection des données personnelles» dans le domaine informatique...

**Les organismes qui souhaitent que notre Association vienne animer ces Rdv Conso peuvent le faire savoir, soit en téléphonant au 03 80 43 84 56, soit en adressant un mail à [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr)**

Joël DECLUY

## Retour sur notre assemblée générale du 6 avril 2019

Le compte rendu de notre rencontre annuelle et des travaux qui se sont succédé tout au long de la matinée est accessible sur notre site :

[www.cotedor.ufcquechoisir.fr](http://www.cotedor.ufcquechoisir.fr)

Je vous invite à en prendre connaissance.

Pour celles et ceux qui souhaitent en obtenir une copie papier, celle-ci est à leur disposition auprès de l'accueil de notre association à Dijon mais pourra être envoyée sur demande expresse des intéressés.

Dans l'attente, et en remerciant les nombreux adhérents pour

leur présence et leur participation, meilleures et cordiales salutations consuméristes.

Le Président sortant  
Pierre 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 N 14 - 21000 DIJON

Courriel : [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr) - Site : <http://cotedor.ufcquechoisir.fr>

Rejoignez notre page Facebook : [ufcquechoisir cote d'or](https://www.facebook.com/ufcquechoisir.cote.dor)

#### Membres du Bureau :

**Présidente** : Odette Mairey

**Vice-Président** : Pierre Guille

**Trésorière** : Marie-Claire Fournier

**Secrétaire** : Joël Decluy

**Trésorier Adjoint** : Régis Vergnes

**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 - Gérard Larché - Marcel Louvet - Odette Mairey - Michel Moreau - Jean-Marc Narboni - Régis Vergnes

**Service Administratif** : Sophie Darmigny

**Directeur de publication** : Odette Mairey

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

**Crédit Photos** : J. Mairey et les membres de l'Association

## Enquêtes

### Vélos à assistance électrique



Pour faire suite à l'article paru dans le «QUE CHOISIR» du mois de juin, voici quelques précisions et les résultats départementaux de l'enquête faite par nos bénévoles durant la 2<sup>ème</sup> quinzaine de novembre 2018.

L'ensemble des enquêteurs devaient jouer le rôle d'un client mystère : ils souhaitaient acquérir un Vélo à Assistance Électrique (VAE) pour leurs loisirs, à utiliser sur route ou chemin, avec une autonomie d'au moins 3 h ou 60 km et un budget maxi de 2 500 €. Ils n'ont pas de connaissances techniques sur le sujet. Ils devaient observer les rayons du

magasin (choix, prix, présence d'affichage sur les subventions), demander des infos sur le fonctionnement des VAE, leur entretien, les accessoires à privilégier et quels modèles correspondaient à leurs besoins.

Les résultats de l'enquête nationale ont été regroupés comme suit :

#### - Le magasin

La note se fonde sur 3 questions : le nombre de VAE disponibles, la possibilité de tester le vélo à l'extérieur ou à l'intérieur de la boutique, et les réparations possibles au sein du magasin.

La majorité des magasins (60 %) propose plus de 10 VAE, 73 % des boutiques donnent la possibilité de tester le vélo et les réparations peuvent être faites par le magasin dans 90 % des cas.

#### - L'accueil

L'appréciation est basée sur 6 critères : la présence du vendeur au niveau du rayon (uniquement dans les grandes ou moyennes surfaces de sports), la sollicitation ou non du vendeur par le client mystère, l'appréciation de sa disponibilité, son écoute, la clarté de ses explications et sa connaissance des produits.



Si une grande partie des vendeurs se sont rendus disponibles et étaient à l'écoute de leurs clients, leurs explications n'étaient claires que pour 80 % des enquêteurs.

## - L'implication du vendeur

Les questions posées par le vendeur : le budget, l'utilisation et l'autonomie souhaitée, les explications données sur les différentes localisations du moteur, les types d'assistance et le fonctionnement des batteries.

Les vendeurs des boutiques indépendantes et des chaînes spécialisées étaient nettement plus nombreux à questionner les clients sur leurs besoins que les vendeurs des grandes surfaces de sport. 63 % disent avoir reçu des explications sur les types de batteries et leur fonctionnement, 67 % sur les modes d'assistance et 89 % sur les différentes localisations du moteur.

## - Les conseils d'entretien dispensés par le vendeur

En cas de non-utilisation prolongée, la révision annuelle, le

conseil d'accessoires (port du gilet et casque).

Seulement 38 % des vendeurs conseillent de porter un casque et 21 % un gilet auto-réfléchissant lorsqu'il fait sombre. Les chaînes spécialisées sont les plus nombreuses à avoir donné les conseils nécessaires en cas de non-utilisation prolongée (retirer la batterie, la ranger dans un lieu adapté, la brancher de temps en temps mais pas en permanence) et avoir indiqué la nécessité d'une révision annuelle.

## - Le vélo conseillé

Respect du budget et de l'autonomie souhaitée, localisation du moteur, type d'assistance, présence de l'aide au démarrage.

Le budget maxi a été respecté par la quasi-totalité des enseignes. Le prix moyen des vélos proposés est de 1 598 €. Les chaînes spécialisées et les boutiques indépendantes proposent en général des modèles haut de gamme, respectivement d'un prix moyen de 2 000 €. Les grandes surfaces de sport offrent des vélos plutôt

d'entrée de gamme. En revanche, 20 % des vendeurs ont proposé un vélo avec une autonomie inférieure à ce qui était attendu.

Un moteur situé dans le pédalier procure une assistance dite «proportionnelle» et a l'avantage d'équilibrer le vélo.

Une partie non négligeable des enquêteurs n'a pas su quel était le mode d'assistance, «capteur de force», progressif et procurant un meilleur confort, ou «capteur de pédalage», dit «tout ou rien». D'où l'importance de la qualité des explications et de la faculté du vendeur de s'assurer de la bonne compréhension de ses conseils.

Les 2/3 des enquêteurs ont précisé que le vélo conseillé était équipé d'une aide au démarrage, utile pour avoir une assistance en cas de montée vélo à la main.

## RÉSULTATS NATIONAUX PAR ENSEIGNE

	Le magasin	L'accueil	L'implication du vendeur	Les conseils d'entretien	Le vélo conseillé	NOTE GLOBALE	Prix moyen du vélo (€)
<b>GRANDES SURFACES DE SPORT</b>							
Intersport	★★	★★	★	■	★★	★★	1330
Go Sport	★	★★	★	■	★★	★	1329
Décathlon	★	★	★	■	★★	★	1168
Sport E. Leclerc	★	★	★	★	★★	★	1157
<b>CHAINES SPÉCIALISÉES</b>							
Veloland	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2060
Cyclable	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2237
Mondovelo/Sport 2000	★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2048
Bouticycle	★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2265
Culture Vélo	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2331
<b>MAGASINS INDÉPENDANTS</b>							
	★★	★★★	★★	★	★★★	★★	2005

# Enquêtes (suite)



## RÉSULTATS DÉPARTEMENTAUX

		Appréciation globale	Magasin	Accueil	Implication du vendeur	Conseils d'entretien	Vélo conseillé
		★★★ ■ ■					
<b>Code AL : 211</b>							
<b>AUXONNE</b>							
<b>100% CYCLES LAPIERRE</b>		★★	■	★★★	★★	★	★★
37 rue Antoine Masson	21130						
<b>BEAUNE</b>							
<b>LA FOIRE AUX SPORTS</b>		★★	★★★	★★	★★	★	★★
29 avenue La Sablière	21200						
<b>TILLOT CYCLES</b>		★★	★★	★★★	★	★	★★
50 Faubourg Madeleine	21200						
<b>DIJON</b>							
<b>CYCLABLE</b>		★★	★★	★★	★	■	★★★
73 rue Jean Jacques Rousseau	21000						
<b>CYCLES VALENDRO</b>		★★	★★	★★★	★	■	★★★
12 Quai Nicolas Rolin	21000						
<b>LES DEUX ROUES ELECTRIQUES</b>		★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
13 avenue Jean Jaurès	21000						
<b>PROXY CYCLE</b>		★★	★★	★★★	★★	■ ■	★★★
14 rue de la Poste	21000						
<b>CYCLES DEGUEURCE</b>		★★	★★★	★★★	★	★	★★★
121 rue d'Auxonne	21000						
<b>GO SPORT</b>		★★	★	★★	★★	★★★	★
CC Toison d'Or, 1 avenue Langres	21000						
<b>CYCLES THEUREL</b>		★	★	★★★	★	■ ■	★★
81 rue Berbisey	21000						
<b>PIGNON SUR RUE</b>		★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★
17 rue du Général Franconnet	21000						
<b>CHRIS BIKE DIJON</b>		★★	★	★★★	★★★	■	★★★
3 rue Tivoli	21000						
<b>MONTBARD</b>							
<b>MONDOVELO/SPORT 2000</b>		★★	★	★	★★★	★	★★
Route de Dijon, Zac la Côte	21500						
<b>NUITS ST GEORGES</b>							
<b>CYCLES MARTIN</b>		★	★	★	★	■	★★
6 rue St Joseph	21700						
<b>QUETIGNY</b>							
<b>DECATHLON</b>		★	★★	★★	★	■ ■	★
1 rond-point des Sports	21800						
<b>VENAREY LES LAUMES</b>							
<b>VENAREY CYCLES</b>		★★★	★★★	★★★	★★	★	★★★
2 rue de Sémur	21150						

\*\*\* très bon, \*\* bon, \* moyen, ■ médiocre, ■ ■ mauvais



## Rénovation : fenêtres et panneaux photovoltaïques

**V**ous souhaitez changer vos fenêtres, vous voulez étudier la rentabilité de la pose de panneaux photovoltaïques ? Vu les sommes à engager, le sujet mérite

étude et réflexion pour que cette dépense soit faite dans le mieux de vos intérêts.

Voici quelques éléments pour compléter l'article paru dans le

QUE CHOISIR du mois de mars 2019.

Et tout d'abord le tableau des résultats départementaux obtenus par nos enquêteurs.

### LÉGENDE

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

Code AL: **211**

**Chenôve**

		Conseils sur la VMC (note du magasin)	Obtention d'un devis (note du magasin)	Niveau de prix (note de l'enseigne)	Performance thermique (note de l'enseigne)	Apport solaire (note de l'enseigne)
<b>TRYBA</b>	TRYBA	■ ■	■ ■	■ ■	★★	★★
21300 37 Rue De Longvic						
<b>MONSIEUR STORE</b>	MONSIEUR STORE	■ ■	■ ■	■ ■	★★	★★
21300 134 Avenue Roland Carraz						
<b>Autre magasin</b>	Doras	★★★	★★★	■	★★	★
21300 6 rue Antoine Becquerel						
<b>Autre magasin</b>	SOBOFERM	■ ■	★★★	■	★★	★
21300 21 rue Paul Langevin						
<b>Dijon</b>						
<b>Autre magasin</b>	CONFOR'M HABITAT	■ ■	■ ■	■	★★	★
21000 6 Boulevard De Strasbourg						

Entre le 29 septembre et le 13 octobre 2018, grâce à son réseau d'enquêteurs-bénévoles, l'UFC-Que Choisir a enquêté 291 magasins de fenêtres situés en France métropolitaine. Les conseils sur la VMC et l'obtention d'un devis sont les notes obtenues par les magasins. Le niveau de prix, la performance thermique et l'apport solaire sont les notes moyennes de l'enseigne. Dans le cas des indépendants, (Autres magasins), c'est la note moyenne nationale qui est présentée. Des cases vides signifient que les données n'ont pas pu être relevées.

Comme à l'échelle nationale, il est préférable d'aller en magasin pour avoir un devis, les vendeurs sur les foires et salons se contentant souvent de proposer un rendez-vous à domicile. Une conception qui se défend bien sûr, le devis sera plus au regard de la situation, à condition de ne pas succomber trop vite aux arguments d'un vendeur insistant.

Dans le cas où un devis a été obtenu, donc après que l'enquêteur ait détaillé ses besoins, espérons que les vérifications sur place complèteront quelques défaillances remarquées sur les devis en magasins :

- Le vendeur doit être à l'écoute de vos besoins : respecter les

priorités pour coller à votre budget, matériel ni trop ni trop peu performant au vu de la situation de votre habitation...

- Prise en compte de la présence ou non d'une VMC,
- Etude réaliste de l'économie réalisée par ce changement, et sa rentabilité (attention dans notre région aux panneaux photovoltaïques), surface optimale de panneaux à poser, vérification de leur exposition, des ombrages, prix réel de la revente du kWh non utilisé.
- Pour les fenêtres la durée de garantie des menuiseries est très différente selon les enseignes.

- Le prix exact de la pose, variable quelquefois à l'intérieur d'une même enseigne, et qui en est le maître-d'œuvre.

- La véracité des possibilités d'aide (crédit d'impôt, prime énergie...) et d'une possibilité de crédit affecté.

Donc :

### **RÉFLEXION**

#### **PAS DE PRÉCIPITATION PLUSIEURS DEVIS**

Et de nouveau merci aux enquêteurs qui ont passé du temps en magasin, et à ceux qui se sont déplacés sur la foire de Dijon le 1<sup>er</sup> novembre pour la bonne cause !

M. BENOIT-LOPEZ



## Aux marches du palais

### Pratique Commerciale Agressive

**L**e 11 octobre 2018 la Cour d'Appel a confirmé les jugements rendus les 20 février et 29 mai 2017 par le Tribunal Correctionnel de Dijon.

L'entière responsabilité d'Alain BIANCO et Gilles BOTTIN, SARL AHF21, entreprise de rénovation de l'habitat a été déclarée pour avoir, entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010

et le 30 septembre 2012, remis des contrats non conformes lors d'un démarchage à domicile, trompé sur la nature, la qualité substantielle ou l'origine d'une prestation de services, abusé frauduleusement de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne.

Les prévenus sont condamnés au versement de dommages et

intérêts à hauteur de 5 000 € et, en 1<sup>ère</sup> instance la somme de 1 000 € sur le fondement de l'article 475-1 du code de procédure pénal ainsi que la somme de 600 € pour les frais exposés en appel.

M.-C. FOURNIER





## Mesurer la qualité du système de soins en France ?

**D**epuis de nombreuses années les spécialistes s'interrogent sur la nécessité de mesurer la qualité en santé. De nombreuses publications font état du retard de la France dans ce domaine.

Des craintes de mauvaises interprétations expliquent la résistance des professions médicales, et l'État, dont c'est le rôle, n'a pas su imposer des règles strictes.

Deux études récentes analysent cette situation et proposent des évolutions souhaitables.

- L'IRDES en 2008 à Paris (institut de recherche et de documentation en économie de la santé)
- L'institut Montaigne, au mois d'avril 2019 sort une étude très complète (à lire sur le site de l'institut), et propose des mesures à 3 niveaux :
- multiplier l'utilisation d'indicateurs qualité en milieu hospitalier et libéral (entre autre sondages)
- médiatiser les résultats
- clarifier les responsabilités de ceux qui sont en charge de notre santé.

### Qu'existe-t-il aujourd'hui ?

La HAS (Haute Autorité de Santé) audite régulièrement les établissements publics et privés et attribue une note en fonction du respect et de l'application systématique d'un certain nombre de normes. Vous pouvez trouver sur le site : "scope santé" l'établissement qui vous intéresse et voir son classement et ces différentes suggestions de progrès si besoin.

Par ailleurs le suivi des réclamations par l'ARS et le service médical de l'assurance maladie, incitent les établissements et les professionnels libéraux à respecter les règles de bonnes pratiques en vigueur.

Mais tout cela est peu connu du grand public et parfois peu compréhensible pour le néophyte.

### Que proposent ces études ?

D'une part une mesure du degré de satisfaction des consommateurs, d'autre part la mesure du respect des bonnes pratiques, et enfin la mesure de la qualité du résultat : le patient va-il mieux ?

Si cette pratique est courante dans l'industrie et les métiers de service, reconnaissons que ces propositions

ne vont pas sans quelques polémiques et résistances.

A l'heure où les réseaux sociaux fourmillent d'avis sur les services hôteliers ou autres, il ne faut pas s'étonner d'une attente similaire des consommateurs vis à vis des professionnels de santé ou des établissements.

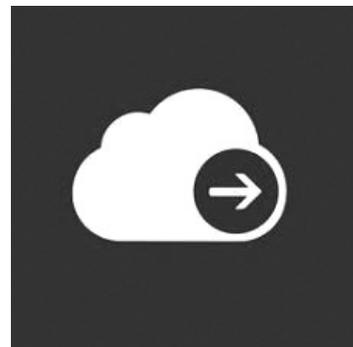
Il appartient donc à la profession de se doter d'un outil performant et objectif, qui permettra d'éviter des dérives peu acceptables quand il s'agit de notre santé.

Vos représentants de l'UFC-Que Choisir depuis plusieurs années souhaitent la mise en place de telles mesures et leur publication sous une forme à définir pour mieux informer les consommateurs, qu'ils puissent choisir le meilleur soin en fonction de leur pathologie, et les prévenir des risques de telle ou telle pratique.

**Votre santé est votre combat personnel, ne le laissez pas aux autres. La loi prévoit le libre consentement du patient, exigez une information objective qui vous permette de choisir.**

Gérard LARCHE

Démarche **Qualité**  
de soins



## Quelle qualité de l'air dans nos déplacements ?

### **A**ir to Go : La nouvelle application sur la qualité de l'air !

L'Association de surveillance de la qualité de l'air en Bourgogne-Franche-Comté (Atmo BFC) propose dorénavant une toute nouvelle application qualité de l'air pour son territoire. Développée par les équipes d'Atmo Auvergne-Rhône-Alpes, Air To Go est un service mobile pour se déplacer en respirant un air de meilleure qualité. Aujourd'hui opérationnel sur Dijon Métropole, l'application étendra très prochainement sa zone de couverture à l'agglomération bisontine et à l'aire urbaine de Belfort-Montbéliard.

Avec "Air To Go" vous pouvez, quand vous le souhaitez :

**Vérifier l'état de la qualité de l'air** à l'endroit où vous êtes ou en tout point du territoire, Air To Go

vous donnera l'ensemble des informations de la qualité de l'air du jour et du lendemain. L'application prend en compte 3 polluants réglementaires : le dioxyde d'azote, l'ozone et les particules fines.

**Intégrer la qualité de l'air dans vos déplacements**, avec la distance et le temps, et ajouter un nouveau critère à vos déplacements : votre exposition à la pollution. Dotée d'un système GPS, l'application vous propose jusqu'à 3 itinéraires alternatifs lors de vos déplacements à pieds ou à vélo.

**Etre au bon endroit**, au bon moment, avec Air To Go, repérez toujours la zone la plus saine à proximité. Ainsi, vous avez le choix de respirer le meilleur air possible, en permanence.

**Rester informé**, sur vos lieux favoris et ceux de vos proches et de leur situation. C'est l'outil parfait pour anticiper une activité ou surveiller la qualité de l'air d'un endroit particulier, même à l'autre bout de la ville ou de la région.

Enfin l'application est disponible gratuitement sur les plateformes iOS et Android.

Vous trouverez ci-dessous différentes images que vous pourrez découvrir en chargeant cette application.

Pierre GUILLE

Source ATMO BFC





## Avant d'investir dans une installation de panneaux photovoltaïques... éclairez-vous sur les meilleures solutions possibles

**D**ans Voir & Savoir de septembre 2013 nous avons alerté nos lecteurs sur les propositions douteuses faites lors d'un démarchage à domicile. Suite à la parution d'une nouvelle enquête parue dans le n° 579 d'avril 2019 de la revue Que Choisir, dont le titre «Gare aux désillusions» lors de démarches faites dans des salons montrant que la fiabilité des conseils donnés par les vendeurs reste superficielle, il nous est apparu utile de rappeler quelques conseils préventifs pour un «projet PV» que des consommateurs souhaiteraient réaliser en 2019.

Nous avons une nouvelle fois sollicité l'aide d'une association partenaire, Bourgogne Énergies Renouvelables, chargée d'animer l'Espace Info Énergies de Côte-d'Or.

L'installation de solaire photovoltaïque chez soi est une bonne façon de participer au développement des énergies renouvelables mais il est également prioritaire de travailler sur les économies d'énergie dans un premier temps. La rénovation thermique est donc souvent à prévoir. Ce type d'investissement, généralement le plus rentable, fera l'objet d'un article dans le prochain bulletin V&S de septembre.

### Quels sont les litiges rencontrés ?

L'Association loi 1901, d'intérêt général, pour les particuliers producteurs ou futurs producteurs d'électricité photovoltaïque «Groupement des Particuliers

Producteurs d'Electricité Photovoltaïque» (GPPEP) souligne la cause dans ce constat :

*«Les commerciaux peu scrupuleux, quand il ne s'agit pas d'écodélinquants», utilisent souvent les techniques du «dol» pour convaincre les clients. Il s'agit des ruses, mensonges ou même silences employés volontairement pour induire en erreur une personne afin de la conduire à signer. Le dol est puni par le Code civil et implique la nullité de la commande (Art. 1109 et 1116)...».*

### Dans les foires et salons (Foire de Dijon ou Salon de l'Habitat)

**Les consommateurs pensent qu'un devis signé n'engage à rien, que ce n'est pas une commande et qu'il n'est pas possible de se rétracter lors d'un achat sur une foire ou salon.**

Généralement les particuliers y vont pour se renseigner, pour avoir un simple devis. Ils sont invités à aller sur le stand où les commerciaux les assomment d'informations très alléchantes (rentabilité, autoconsommation, prime, etc...), sans leur laisser le temps de réfléchir. Ils leur font miroiter sur un simple papier des simulations mirobolantes, avant de leur faire signer un devis, ainsi qu'un crédit affecté d'environ 250 €/mois au taux voisin de 4 % sur 10 à 15 ans.

*Ils précisent que la revente de l'électricité produite couvrira l'emprunt : «ce sera une opération blanche pour vous».*

Sur la région, pour une installation de 3Kwc la production annuelle avec une revente en totalité est de l'ordre de 1 000 €/an... à comparer au remboursement annuel du crédit de 3 000 €.

**Il est donc mathématiquement impossible de rentabiliser ce type d'installation.**

C'est généralement au bout de quelques jours qu'ils se rendent compte de leur erreur et viennent nous consulter. Nous avons eu pas moins de 4 cas litigieux à la foire Gastronomique de Dijon en 2018 avec la même société. Avec notre appui, ces clients ont gagné à l'amiable.

Certaines sociétés proposent également une **visite technique par un spécialiste** le jour même voire le lendemain de la signature : bien évidemment il confirme la faisabilité du projet et rassure sur sa rentabilité, gagnant ainsi leur confiance.

**La société veut aller très vite pour la pose et surtout faire signer un procès-verbal.**

Parfois, en disant au client que la signature n'est qu'une simple preuve que le matériel a été livré. Lors de ce rendez-vous pour la pose des panneaux, le procès-verbal signé sert surtout à la société pour se faire payer par la société de crédit (Cofidis, Domofinance, etc..) qui prend le relais. Les personnes ont souvent beaucoup de difficultés à reprendre contact ultérieurement avec cette société, car l'installation n'est pas terminée, pas raccordée ou fonctionne mal.

Notre association gère une vingtaine de cas en contentieux juridique avec l'appui de Maître Eric RUTHER, notre avocat.

## **La situation financière des personnes a été mal estimée par les commerciaux**

L'endettement est souvent minoré afin d'avoir un bon dossier vis-à-vis de l'organisme de crédit (pas de prise en compte des différents crédits en cours,...). En général l'association UFC-Que Choisir arrive à dénoncer le crédit auprès des organismes prêteurs.

## **D'autres cas concernent l'obtention de la prime énergie.**

Illustrés par un dossier litige (devis signé au salon de l'Habitat le 17/03/2019) avec une société qui n'a pas signalé au client une obligation imposée par EDF pour l'obtention de cette prime. En effet, EDF impose la démarche suivante :

- a) s'inscrire sur le site EDF,
- b) avoir l'accord de la lettre d'engagement EDF,
- c) **signer un devis ou un bon de commande,**
- d) commander les travaux et/ou verser un acompte à un professionnel,
- e) démarrer les travaux.

Dans notre cas, le client s'inscrit sur le site EDF le 22/03/2019 et signale l'incohérence au niveau des dates à la société. Afin qu'il puisse avoir cette prime, la société fait un faux devis en date du 23/04/2019 (postérieur à la date d'inscription sur le site EDF). Le client s'est adressé à notre association et a gagné à l'amiable.

## **Lors du démarchage à domicile**

### **La société fait traîner le dossier, pour laisser passer le délai de rétractation de 14 jours.**

*Nous avons constaté une pratique de commerciaux disant « on va étudier votre dossier et on vous recontacte dans environ 3 semaines à un mois ».*

## **Où se renseigner objectivement en amont de son projet d'installation de panneaux photovoltaïques ?**

Ces quelques exemples récents de sociétés peu scrupuleuses, rares tout de même dans cette jeune profession, doivent inciter à une large réflexion avant de se lancer dans un tel projet : mise en concurrence, recherche d'information indépendante, devis, bon de commande et droit de rétractation, nature et circuit des aides, possibilité de crédits affectés, procès-verbal de réception et sans oublier la démarche de demande et travaux de raccordement par ENEDIS, avec ses propres délais et coûts.



Pour les installations de puissance  $\leq 3$  kVA, le délai maximal est fixé à **1 mois** pour obtenir un devis de raccordement, à compter de la date de demande complète de raccordement. Pour les installations de puissance supérieure, le délai maximal d'obtention du devis de raccordement est fixé à **3 mois**. Le coût de 0 à 1 200 € dépend de la puissance de l'installation, de son raccordement (injection de la totalité, injection des surplus ou sans injection) et des caractéristiques locales du réseau électriques public.

Le client examinera avec une attention particulière son projet au regard de l'autoconsommation. Il peut y avoir beaucoup de désillusion sur ces installations individuelles, sur un taux de couverture des besoins de l'acheteur, car les entreprises ne veulent pas s'engager et il ne le saura qu'un an plus tard.

**En conclusion, les maîtres mots sont :**

**REFLEXION**

**PAS DE PRECIPITATION**

**PLUSIEURS DEVIS**



# Énergies renouvelables (suite)

Pour éclairer vos choix, avant de vous engager, il est donc conseillé de consulter la bonne information :

- Consultez nos conseillers litiges « habitat-énergies » et les articles parus dans la revue **Que Choisir** sur le site :  
<https://www.quechoisir.org/utills/recherche/?keyword=photovoltaïque>
- Étudiez en particulier les **documents téléchargeables conseillés par B.E.R. Espace Info Énergies** :
  - Le guide «**L'Électricité solaire**» édité par l'ADEME (janvier 2019) en suivant le lien :  
<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-electricite-solaire.pdf>
  - Le guide «**les ENR pour les particuliers**», édité par le GPPEP en suivant le lien :  
[http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\\_ENR\\_pour\\_les\\_particuliers.pdf](http://doc.gppep.org/GPPEP-guide_ENR_pour_les_particuliers.pdf)
  - Ses annexes sur les textes protégeant les consommateurs des risques de «dol» :  
[http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\\_comment\\_mener\\_son\\_projet\\_photovoltaïque-annexe-code-conso.pdf](http://doc.gppep.org/GPPEP-guide_comment_mener_son_projet_photovoltaïque-annexe-code-conso.pdf)
  - Un article du **journal du Photovoltaïque** sur l'autoconsommation :  
[https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/autoconsommation-photovoltaïque-article-observer-ademe\\_2018.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/autoconsommation-photovoltaïque-article-observer-ademe_2018.pdf)
  - **Le site Photovoltaïque.info** qui publie la mise à jour régulière des tarifs d'achat :  
<https://www.photovoltaïque.info/fr/tarifs-dachat-et-autoconsommation/tarifs-dachat/arrete-tarifaire-en-vigueur/>
  - Un site de **simulation de projet** proposée par l'association HESPUL : outil de comparaison économique des différents modes de valorisation de l'électricité photovoltaïque (vente de la totalité, vente du surplus et autoconsommation sans vente) et de vérification des hypothèses d'une offre commerciale ou encore de décision d'un investissement :  
<https://evaluer-mon-devis.photovoltaïque.info/>
  - Un guide de suivi de la réalisation d'un projet «**De la sélection de l'installateur à l'exploitation de l'installation**» édité par **Photovoltaïque.info**  
[https://www.photovoltaïque.info/media/filer\\_public/c4/fc/c4fcdbd4-e012-449c-91bc-770bea60d4f/guide\\_d\\_aide\\_aieur\\_la\\_sei\\_lection\\_de\\_l\\_installateur\\_et\\_aieur\\_la\\_rei\\_alisation\\_de\\_l\\_installation\\_photovoltaïque\\_aoui\\_t2018\\_v8.pdf](https://www.photovoltaïque.info/media/filer_public/c4/fc/c4fcdbd4-e012-449c-91bc-770bea60d4f/guide_d_aide_aieur_la_sei_lection_de_l_installateur_et_aieur_la_rei_alisation_de_l_installation_photovoltaïque_aoui_t2018_v8.pdf)
- Prenez RV (munis de vos devis) avec les conseillers de l'Espace INFO ÉNERGIE de Côte-d'Or - 1, bd Voltaire - 21000 Dijon - 03 80 59 12 80 ou dans un des Espaces INFO ÉNERGIE de Bourgogne-Franche-Comté, membre du réseau FAIRE <https://www.infoenergie-bfc.org/>



Gérard CLÉMENCIN et Jean-Claude LOVATO  
en partenariat avec Bourgogne Énergies Renouvelable

# Appel à témoignage



**4 000 habitants desservis par le puits de Norges ont subi une pollution bactériologique. L'origine est en cours d'enquête environnementale. Si vous avez subi des désagréments liés à la consommation de l'eau contaminée, signalez-vous auprès de notre association UFC-Que Choisir de Côte-d'Or**

## Remerciements

**M<sup>me</sup> M-C C.**

Je reviens vers vous pour vous informer que l'assurance santé souscrite a pu être résiliée en Janvier sans poursuite.

J'imagine que ce qui a permis cette résiliation à l'amiable a été le fait de mettre en avant les arguments d'âge et de faiblesse de ma mère. A moins que ce ne soit l'épisode précédent de 2016 avec intervention de UFC-Que Choisir qui les a dissuadés de poursuivre...

Finalement un dossier qui s'est bien terminé pour elle. Car la banque refusait aussi de son côté de résilier le contrat santé.

Encore merci pour vos arguments et nos échanges sur ce dossier.

## 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 - 12 h 30.**

**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 matin :** Logements sociaux

**JEUDI après-midi :** Copropriétés privées + 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 Vérotes.

**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, 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 30-06-19

**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.**