



VOIR & SAVOIR

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

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Ce début d'année commence fort pour notre association.

Le 15 janvier, comme chaque année, nous avons invité nos bénévoles pour un après-midi d'échanges au cours duquel chacun a pu s'exprimer librement.

Le 4 février nous avons participé au Forum Jeunes qui se déroulait à Semur-en-Auxois. L'occasion pour nous de rencontrer un public de lycéens.

Parallèlement nous avons travaillé sur la présentation de nos activités sous forme d'une plaquette que nous pourrions distribuer dans les nombreuses manifestations auxquelles nous allons participer au cours du Printemps des Consommateurs 2020.

S'inscrivant dans le cadre des manifestations envisagées, la tenue d'un Village Nutrition Santé organisé par la ville de Dijon et en partenariat avec Agrosup sur le thème de la nutrition et notamment sur la promotion du NUTRISCORE se sont déroulés les 11, 12, 13 mars, Place de la République à DIJON.

Nous avons été invités par notre Fédération à contacter les têtes de liste, candidats aux élections municipales leur demandant de s'engager, en cas de succès, à œuvrer **pour une consommation responsable**.

A cet effet ils ont reçu une proposition d'engagement comportant cinq mesures jugées prioritaires par l'UFC Que Choisir à savoir :

- Améliorer la qualité des ingrédients dans les cantines scolaires,
- Faciliter l'accès de tous au logement,
- Préserver la qualité de la ressource aquatique en luttant contre la pollution agricole des sols,
- Promouvoir la consommation de l'eau du robinet,
- Réduire la production de déchets ménagers.

Tous ces points pourront être abordés avec vous lors de notre prochaine **Assemblée Générale prévue le 4 avril 2020**, pour laquelle vous trouverez la convocation dans ce bulletin.

Soyez nombreux à venir partager ce moment important de la vie de notre Association.

A très bientôt.

N° 173 - Mars 2020
Revue trimestrielle

SOMMAIRE

Vie associative **P. 2**

- Forum de Semur-en-Auxois

Enquêtes **P. 3**

- Fromage à raclette

Aux Marches du Palais **P. 3**

- Une condamnation pour Orange et Free... au bout du fil
- Entre « humour et justice »

Santé **P. 4**

- Votre santé est votre bien le plus précieux

Déchets **P. 5-6**

- Prévention - Gestion des déchets... on fait le tri (suite)

Partenariat **P. 7-8**

- UFC Que Choisir Bailleurs sociaux (suite)

Echos de l'eau **P. 9-10**

- A Norges
- A Vitteaux
- Sur la Tille
- A Grancey-le-Château

Infos diverses **P. 10-11**

- Démarchage téléphonique abusif
- Repères
- Le chiffre du mois

Remerciements **P. 11**

Prix du numéro : 1,80 €
Commission Paritaire 0918 G 83511
ISSN 02912767

Forum Jeune à Semur-en-Auxois

Le 4 février, le Centre Social de Semur-en-Auxois, avec l'aide du Comité de Vie Lycéenne du lycée A. Judic a réorganisé le forum jeunes, annuel.

A cette occasion, L'UFC Que Choisir conviée, y a tenu un stand ce qui a permis de faire découvrir nos actions aux jeunes consommateurs.

Indubitablement les « Applis » des mobiles permettant de découvrir les produits indésirables dans les cosmétiques ont séduit ce jeune public.

Le Nutriscore fut une découverte très appréciée.

Les consignes pour établir un état des lieux pour les locations étudiantes, ou trouver la bonne assurance sont la preuve de l'intérêt des jeunes à se projeter dans l'avenir.

La section locale de l'UFC Que choisir qui tient une permanence le premier et le deuxième mercredi de chaque mois à Montbard au Centre Social Romain Roland ou le troisième et le quatrième mercredi au centre Social de Semur-en-Auxois, leur est ouverte.



Pierre LIBANORI

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 - Site : <http://cotedor.ufcquechoisir.fr>

Rejoignez notre page Facebook : [ufcquechoisircoted'or](https://www.facebook.com/ufcquechoisircotedor)

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



Fromage a raclette

La raclette, fromage emblématique des Alpes, voit des concurrents aux origines floues envahir les rayons des Grandes Surfaces.

Du 17 au 29 décembre dernier, les enquêteurs devaient se rendre au rayon des fromages en libre-service ou pré-emballés de leur hypermarché ou magasins hard-discount, et relever des infos présentes sur les emballages.

Si 100 % des références relevées sont fabriquées en France et 95 % avec du lait français, seule l'IGP (Indication Géographique Protégée) garantit un produit réellement « alpin ».

Seuls 15 % des fromages sont fabriqués avec du lait cru, c'est-à-dire sans aucun traitement thermique. Ceci est possible pour les fromageries et fromageries qui traitent des laits « de proximité ».

Notons aussi que 19 % des fromages affichent un label ou un logo géré par un organisme officiel : IGP (12 %) Label Rouge (4 %), Agriculture Biologique (2 %) ou/et Certipaq (1 %). 62 %, donc la majorité, apposent un « label » qui n'a rien d'officiel (« lait origine France », « lait de montagne », « fabriqué en France ») et 2% présentent les récompenses d'un concours agricole. Les 19 % restants n'affichent aucun logo.

Sachez enfin que d'après ces relevés le prix moyen de la raclette IGP est à peine plus cher que celui des autres fromages, y compris parfumés : 15,39 € le kilo contre 12,05 €.

Après avoir lu l'article dans le Que Choisir mensuel de février et ces quelques lignes, vous saurez tout ce qu'il faut savoir pour avoir des images de montagne dans la tête en dégustant une bonne raclette !

Merci aux enquêteurs qui ont participé à cette enquête.

Michèle BENOIT-LOPEZ
Coordonnatrice enquêtes

Aux marches du palais



Une condamnation pour Orange et Free... au bout du fil

Le 12 mars 2012, UFC Que Choisir a constaté une panne totale de ses services téléphonie fixe et Internet.

Elle a immédiatement contacté les services de FRANCE TELECOM pour signaler la perte de connexion. Le 13 mars 2012, l'UFC Que Choisir de Côte-d'Or a été dans l'obligation de contacter à nouveau les services de FRANCE TELECOM pour les alerter : le dysfonctionnement perdurait.

Il fut alors indiqué à l'UFC Que Choisir qu'un dégroupement sauvage était à l'origine de la perte de service et qu'une reconstruction de la ligne était en cours.

L'UFC Que Choisir de Côte-d'Or entend rechercher la responsabilité contractuelle de la société FRANCE TELECOM (ORANGE) et la responsabilité délictuelle de la société FREE, cette dernière étant à l'origine de l'incident.

Il résulte de cet historique que l'UFC Que Choisir a été victime d'un écrasement à tort de sa ligne.

L'UFC Que Choisir de Côte-d'Or ne connaît que son opérateur, à savoir la société FRANCE TELECOM (ORANGE), auquel elle est liée contractuellement.

Le Tribunal a retenu que la ligne de l'UFC Que Choisir avait été résiliée par la société ORANGE

« suite à une demande de dégroupage de la société FREE dont l'UFC Que Choisir n'était pas demanderesse et qui procédait en réalité d'une erreur ».

Le 9 mars 2017 la Cour d'Appel de Dijon condamne in solidum la société ORANGE et la société FREE à verser à UFC Que Choisir de Côte-d'Or la somme de 1 500 € de dommages et intérêts, et la somme de 2 000 € au titre des frais irrépétibles liés à la première instance et à l'appel ; la société FREE est condamnée à garantir la société ORANGE de cette condamnation à hauteur de 955 €.

Marie-Claire FOURNIER



Entre « humour et justice »

Un " sac à procès " Qu'est-ce qu'un sac à procès ???

Un sac à procès était un sac en toile de jute, de chanvre ou en cuir, qui était utilisé au temps de la colonie, lors des affaires judiciaires et qui contenait tous les éléments du dossier à des fins d'archivage :

- Dépôts et requêtes ;
- Copies des pièces, signées des procureurs ;
- Pièces à conviction, etc...

Une fois l'affaire terminée, ces différentes pièces étaient rassemblées et suspendues dans le sac fixé par un crochet à un mur ou une poutre (d'où l'expression « une affaire pendante »), pour que les parchemins ne soient pas détruits par les rongeurs.

Ces sacs étaient placés dans le cabinet de l'avocat.

L'expression « l'affaire est dans le sac » signifiait que le dossier judiciaire était prêt et que l'ensemble des pièces était archivé dans le sac scellé.

Pour l'audience, le sac était descendu et le procureur (ou avocat) pouvait plaider devant la cour et « vider son sac » en sortant les pièces nécessaires à sa plaidoirie.

L'avocat ou le procureur rusé qui savait bien exploiter toutes ces pièces est à l'origine de l'expression « avoir plus d'un tour dans son sac ».

Joël DECLUY

Santé



Votre santé est votre bien le plus précieux

Se positionner en acteur du système de santé est une nécessité pour résister à ceux qui veulent en faire un marché comme un autre.

Nous agissons à l'UFC Que Choisir par nos publications et nos bénévoles pour sauvegarder la qualité et la sécurité du système de santé (prévention, alimentation, représentation des usagers dans les établissements de santé...).

Nous tenons à vous faire participer et mettons en place :

1) une permanence accueil des litiges en santé, le premier et le troisième vendredi de chaque mois, au siège de l'association, 2, rue des Corroyeurs à DIJON. Un bénévole sera là pour vous écouter, vous conseiller et vous guider dans d'éventuelles démarches.

2) nous organisons le vendredi 3 avril à 19 h, une conférence-débat sur le système de santé et l'accès aux soins, au CCAS Romain Rolland, impasse Anatole France à Montbard (21500).

Du coût de la santé à ses dysfonctionnements, de la place des usagers dans les exigences de qualité et de l'avenir d'un système de santé soumis à de fortes pressions, rien ne sera négligé et toutes les questions pourront être posées.

Pour toutes informations complémentaires : UFC-Que Choisir 03 80 43 84 56 ou Gérard Larché 06 07 81 41 88.

Gérard LARCHE

Prévention Gestion des déchets... On fait le tri ! (suite)

Dans le n° 172, nous avons présenté le Plan régional de prévention et de gestion des déchets.

Comment peut-il se décliner dans le département et plus localement ?

L'action du département dans ce nouveau paysage ?

Le Conseil Départemental de la Côte-d'Or reste néanmoins engagé dans la prévention : il a élaboré et mis en place un Programme Départemental d'Économie Circulaire (P.D.E.C.) pour trois ans (de 2018 à 2020), voté par l'Assemblée départementale le 27 novembre 2017, faisant émerger des projets visant les économies de ressources, en mettant en relation les acteurs à l'échelle départementale.

Consultable sur :

http://www.ecotidiens21.fr/files/CG21/Documents/PDEC/cd2c03_271117.pdf, il comporte 11 fiches-actions, et soutient plus particulièrement :

- la formation des travailleurs sociaux pour la mise en place d'actions avec les ménages accompagnés notamment sur la thématique de la lutte contre le gaspillage alimentaire.
- l'organisation de réunions d'échanges sur l'économie circulaire (C.E.) pour les élus, techniciens et acteurs de la thématique.
- le soutien à la création d'associations de bénévoles-relais des pratiques d'économie circulaire, notamment de guides-composteurs et d'un réseau d'utilisateurs de couches lavables (parents et assistants maternels).
- le développement de groupes témoins ambassadeurs des démarches vertueuses : d'octobre 2019 à mars 2020, le Conseil Départemental de la Côte-d'Or accompagne une cinquantaine de ménages dans le défi "Familles zéro déchet en Côte-d'Or", leur proposant des ateliers sur les grandes thématiques de la réduction des déchets. On peut suivre ces familles sur les réseaux sociaux et les tutoriels pré-

sentant les astuces qu'elles auront expérimentées.

- la sensibilisation des acteurs associatifs à la prise en compte de l'économie circulaire dans leurs événements pour faire adopter massivement des alternatives lavables à la vaisselle jetable.
- la communication sur l'économie circulaire à destination du grand public au moyen d'un site internet dédié aux actions de prévention des déchets <http://www.ecotidiens21.fr>

Des programmes locaux de prévention des déchets ménagers et assimilés (P.L.P.D.M.A.)

Ces plans d'actions ont été initiés par un article de la Loi « Grenelle » de 2010 (art. L541-15-1 du Code de l'environnement) : « *Les collectivités territoriales responsables de la collecte ou du traitement des déchets ménagers et assimilés doivent définir, au plus tard le 1^{er} janvier 2012, un programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés indiquant les objectifs de réduction des quantités de déchets et les mesures mises en place pour les atteindre. Ce programme doit faire l'objet d'un bilan annuel afin d'évaluer son impact sur l'évolution des quantités de déchets ménagers et assimilés collectés et traités. Le programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés est mis à la disposition du public ainsi que les bilans annuels d'évaluation.* »

La Loi de transition énergétique pour la croissance verte ayant fixé de nouveaux objectifs de réduction, un décret de 2015 a rappelé cette obligation ainsi que le rôle de la commission consultative d'élaboration et de suivi du programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés constituée par la collectivité territoriale.

Si certaines intercommunalités se sont engagées dans l'élaboration d'un P.L.P.D.M.A., il y a lieu de s'interroger sur les motifs du retard pris par



d'autres dans la mise en œuvre de cet article de la loi « Grenelle ».

Dijon Métropole a signé un contrat d'objectifs déchets et économie circulaire (CODEC) avec l'ADEME Bourgogne-Franche-Comté en mars 2017 pour mettre en place un plan d'actions sur 3 ans : réduire de 10 % sa production de déchets entre 2010 et 2020 et atteindre un taux de valorisation matière et organique de 55 % d'ici 2020. Un projet de méthanisation de déchets verts et des boues de la station d'épuration est attendu.

« Territoire Zéro Déchet, Zéro Gaspillage », elle diffuse de nombreux messages de prévention.

Site : <https://www.trionsnosdechets-dijon.fr/Particulier>

Communauté d'Agglomération Beaune Côte-et-Sud, (C.A.B.C.S.) premier Programme Local de Prévention des Déchets (2012-2018) vient de s'achever. Un bilan figure dans le rapport annuel « Déchets » 2018, consultable par le lien :

http://www.beaunecoteetsud.com/IMG/pdf/rapport_annuel_dechet_2018-2.pdf

La C.A.B.C.S. a créé une Commission consultative d'élaboration et de suivi qui prépare le nouveau plan axé sur le compostage des biodéchets et la réduction du gaspillage alimentaire ; elle nous invitera en 2020 à participer aux groupes de travail.

Le SMICTOM de la Plaine Dijonnaise élabore actuellement un Programme Local de Prévention des Déchets Ménagers et Assimilés (PLPDMA) applicable entre 2020 et 2025.

Document téléchargeable par le lien : <https://mon-site-internet.e-bourgogne.fr/documents/portal489/links/20191028-1204--plpdma-smictom-site-internet.pdf>

L'UFC-Que Choisir a été invitée à la réunion de présentation du projet.



Communauté de Communes de Gevrey-Chambertin et de Nuits-Saint-Georges

Nous avons des informations sur l'avancement du P.L.P. et sur une suite envisagée.

L'UFC-Que Choisir sera invitée à participer au Conseil de développement mis en place.

Les actions (dont des vidéos tutoriels) sont présentées sur :

<https://www.ccgevrey-chambertin-et-nuits-saint-georges.com/reduire-ses-dechets/>

Nous manquons d'informations récentes sur l'avancement du PLP dans les Communautés de communes suivantes, même si certaines ont déjà recruté une animatrice ou un animateur pour diffuser des actions de prévention sur leur site internet :

Communauté de Communes des Terres d'Auxois (syndicat mixte de Haute Côte-d'Or)

<http://www.ccterres-auxois.fr/fiches-pratiques-ateliers-o-dechets/>

Communauté de Communes de Pouilly-en-Auxois et de Bligny-sur-Ouche
<https://ccpouillybligny.fr/services/environnement/>

Communauté de Communes Auxonne-Pontailier - Val de Saône
<https://www.capvaldesaone.fr/environnement/prevention-des-dechets>

Communauté de Communes Ouche et Montagne

<http://www.ouche-montagne.fr/content/download/21822/202169/file/RPQS-Dechets-enagers.pdf>

Communauté de Communes Rives de Saône

<https://mon-site-internet.e-bourgogne.fr/documents/portal453/synthese-prevention-ccrds.pdf>

Plusieurs intercommunalités ne semblent pas (encore) engagées dans la démarche « officielle » P.L.P., bien que certaines diffusent sur leur site internet des conseils de prévention, recyclage, compostage... : Pays du Chatillonnais, Montbardois, Norges et Tille, Pays d'Alésia et de la Seine

(<http://www.cc-alesia-seine.fr/les-ecogestes-au-quotidien>), SMOM Is-sur-Tille, Saulieu (<http://www.saulieu-morvan.fr/joomla/gestion-des-dechets>), Pays Arnay Liernais (<http://cc-pays-arnay.fr/environnement/reduire-ses-dechets/>).

Près de 8 années après l'échéance obligatoire de définition des P.L.P.D.M.A. nous faisons le constat d'une situation hétérogène de la prévention en Côte-d'Or, comme nous l'avions fait pour le financement incitatif de la gestion des déchets.

Nous invitons les instances compétentes (ADEME, Région, Département, DREAL) à accompagner les collectivités défaillantes ou retardataires. Nous invitons également nos adhérents usagers, dans un appel à bénévolat, à se mobiliser pour exiger de leur collectivité de participer à l'élaboration et au suivi d'un programme local de prévention/gestion.

Merci à ces candidats bénévoles d'informer l'association
(contact@cotedor.ufcquechoisir.fr)

La gestion au quotidien par le consommateur

Le meilleur déchet étant celui que l'on ne produit pas, la fédération UFC-Que Choisir diffuse régulièrement des conseils de prévention, d'une consommation responsable et des messages de tri.

Nous ne citerons que les plus pertinents :

- développer l'achat en vrac : il y a plusieurs bonnes adresses en Côte-d'Or.
- bien trier à domicile et au Point d'Apport. Volontaire (PAV) pour mieux valoriser.
- allonger la durée de vie des produits : leur réparabilité, l'auto-réparation et le reconditionnement.
- pratiquer l'économie circulaire en donnant une seconde vie à nos objets.

Nous aurons l'occasion sur ce premier semestre de décliner les actions de consommation responsable soutenues par notre fédération. Soyez prêts à nous rejoindre pour le Printemps des consommateurs 2020 en Côte-d'Or dont le thème sera « Consommons responsable avec l'UFC-Que Choisir ».

Pour en savoir plus :

<https://www.quechoisir.org/dossier-consommation-responsable-t251/>

Gérard CLÉMENCIN



UFC Que Choisir/Bailleurs sociaux (suite)

L'article paru en décembre 2019 concluait sur la nécessité d'informer les locataires d'HLM sur leurs droits et a contrario leurs obligations vis-à-vis de ces organismes... C'est pourquoi nous avons répondu positivement à chaque invitation nous permettant de parfaire notre formation sur l'organisation et la gestion spécifiques de ceux-ci...

Voici donc les informations utiles recueillies à ces occasions :

A propos des bailleurs sociaux de Bourgogne Franche Comté

En cette fin d'année 2019, notre engagement auprès des bailleurs sociaux nous a valu d'être invités, le 5 novembre dernier, à la rencontre des associations de locataires organisée sous l'égide de l'Union Sociale de l'Habitat (USH) de Bourgogne Franche-Comté.

L'objet de cette réunion était outre la présentation des associations elles-mêmes, de nous informer sur la démarche du projet régional HLM et de nous donner les dernières actualités du mouvement HLM.

Nous y avons participé, Michel PERDRISOT et moi-même car les sujets traités nous concernaient directement.

En premier lieu nous avons appris que jusqu'à la fusion régionale l'USH existait en Bourgogne et comprenait 6 représentants.

Aujourd'hui l'USH BFC comprend 12 représentants qui sont réunis dans la Convention signée avec le Préfet de région et qui a permis à ses dirigeants de rencontrer la Présidente de la région BFC.

A savoir : la BFC compte 31 organismes HLM dont 23 bailleurs sociaux qui gèrent 185 000 logements.

(110 000 en BGNE et 75 000 en FC) représentant 350 000 personnes soit 15 % de la population régionale et nécessite la présence de 3 700 collaborateurs...

Selon l'USH, la région est celle où les loyers sont les moins chers tout en considérant qu'en 2018, 500 Millions d'euros ont été investis et 2000 constructions neuves ont été réalisées !

A ce propos il faut savoir qu'entre 2009 et 2018, 30 000 logements ont été construits pour un besoin de 12 000

d'où le constat permanent d'une vacance dans certains immeubles notamment dégradés mais il ne faut pas considérer la province comme l'Île de France et par ailleurs ne pas confondre construction et gestion locative.

Autres chiffres : si en 2018 les investissements en BFC ont représenté 40 % des commandes publiques, les démolitions constructions sont pourvoyeuses d'emplois (7 000) et représentent 10 % des marchés du BTP.

La question qu'il convient de se poser : Qu'est ce qui justifie des demandes de logement ?

En premier lieu l'emploi mais aussi le vieillissement de la population qui entraîne des mises aux normes indispensables tant au niveau des accès que des salles de bains... et par ailleurs le volet éco-rénovation ou la gestion des quartiers difficiles...

Fortes de ces constats, plusieurs USH régionales (Auvergne, Bourgogne, Champagne-Ardenne, Franche-Comté et Lorraine) ont rédigé un **Manifeste « pour une autre politique de l'habitat dans les territoires dits détendus »** qui propose trois axes de changement :

- Différencier la politique de l'habitat pour prendre en compte la diversité des territoires...
- Adapter le patrimoine, retendre les marchés et favoriser la mobilité...
- Développer des offres de services, associées au logement, répondant à la diversité des publics et aux besoins non couverts par le marché tout en renforçant l'attractivité du parc HLM...

Autres informations recueillies lors de cette rencontre.

- **Aides au logement :** à ce propos de nombreux changements sont à prévoir tant au niveau des APL que du Revenu Universel d'Activité (RUA) et du Revenu Logement Solidarité (RLS) mais aussi du Revenu de Solidarité Active (RSA)...

Mais à cet instant on ne sait toujours pas ce qu'il va en être et l'USH a demandé aux associations de locataires présentes de rencontrer leurs députés et sénateurs sur ces différentes réformes sur lesquelles même les bailleurs sociaux n'ont pas d'informa-

tion précise !

- **Opérations de regroupement de bailleurs sociaux.** Nous avons eu la confirmation de rapprochements par exemple entre Orvitis Dijon et Orvitis Dole mais aussi dans le Nord de la Bourgogne.

Rencontre entre AL ayant des élus aux CA des Bailleurs sociaux.

Organisée au siège de la Fédération UFC Que Choisir à Paris le 30 novembre 2019, cette première rencontre s'est déroulée sur une journée.

- La matinée a été l'occasion de rappeler l'histoire du logement social en France : Au commencement c'est l'insalubrité des logements avec les épidémies de choléra (1832) qui a conduit, après de nombreuses mesures sanitaires, à la naissance en 1939 des Fédérations d'organismes HLM telles que celles que l'on connaît aujourd'hui même si celles-ci ont grandement et heureusement évolué dans leurs fonctionnements au quotidien.

- La seconde partie de la journée a permis de nombreux échanges entre les interlocuteurs des bailleurs sociaux sur l'organisation des relations entre les élus aux CA et les AL mais aussi sur la gestion et la résolution des problèmes rencontrés par les locataires...

Une nouvelle série d'échanges est prévue en présentiel ou par téléphone.

A la lecture de ces informations on pourrait penser que tout va pour le mieux mais comme illustré ci-après, en pratique ce n'est pas toujours le cas !

Pour preuves, les réclamations reçues par notre association depuis l'élection des représentants des locataires chez Grand Dijon Habitat et ORVITIS.

Tout au long de l'Année 2019 nous avons enregistré un grand nombre de signalements, de demandes et de réclamations des locataires parvenues soit directement à l'association soit auprès des représentants des locataires, bénévoles œuvrant au nom de l'UFC Que Choisir. Aussi celles-ci présentent un caractère très varié, aucun motif n'étant vraiment prépondérant sinon reflétant le mécontentement au regard de l'entretien, des travaux et réparations et aussi sur l'insécurité régnant dans et autour de certains immeubles, dont quelques exemples suivent :



1) en matière de gestion d'immeuble relative aux parties privatives ou communes :

- mauvais fonctionnement du chauffage, des ascenseurs, panne d'éclairage de parkings ;
- présence d'espèces nuisibles dans un appartement ;
- odeurs et défécations de nombreux chats nourris par une locataire dans les parties communes... Celle-ci faisant partie d'une association de défense des chats, il a fallu faire intervenir les services d'hygiène.

D'autres concernent la tranquillité des occupants :

- Nuisances subies pendant 4 mois par un locataire suite à des travaux effectués par le bailleur dans les parties communes,
- problème de voisinage bruyant, ou occupation illicite d'un hall d'immeuble.

D'autres concernent le calcul des loyers et charges demandés par le bailleur :

- Calcul du surloyer suite à un départ en retraite avec baisse des revenus,
- facturation et régularisation de charges d'eau, de gaz, de chauffage, interrogations sur une dette de loyers,
- contestation relative à l'imputation d'une caution après déménagement.

Comment sont traitées ces réclamations ?

A cet effet un protocole a été élaboré en concertation avec les parties concernées, et signé par les élus représentants des locataires et l'association.

Ce qu'il prévoit :

- Toute demande reçue à l'association est adressée au représentant des locataires concernés qui doit constater les faits reprochés avant de demander des explications au bailleur.
- A défaut de traitement du problème par le bailleur, le représentant des locataires prend contact avec l'association pour lui exposer la situation.

Compte tenu de la nature du litige le conseiller prend contact avec le locataire pour le rencontrer avec l'élu.

- Pour certains dossiers, l'association intervient au nom du locataire, adhèrent, auprès du bailleur et notre avocat peut être également sollicité en vue d'examiner les poursuites éventuelles.

Dans ce cadre, plusieurs dossiers ont été traités directement par l'association, les réclamations présentées n'ayant pas reçu de réponse positive de la part du bailleur, telles que :

- Occupation illicite du hall d'un immeuble et entrave à la libre circulation des occupants :

Après signalement au représentant des locataires, intervention orale lors d'un Conseil de Concertation Locative et face à l'immobilisme du bailleur et au défaut de réponse, l'association a saisi le Directeur Général de l'Office Public qui nous a répondu que son organisme était « sensibilisé » à ces questions d'incivilité.

Pour preuve, il travaille avec les services de la Police Nationale comme Municipale pour assurer la tranquillité des résidents. Une société de surveillance a même été missionnée pour effectuer également des visites inopinées sur le site.

Lors d'une rencontre sur le site en question les locataires se sont plaints une nouvelle fois des incivilités, dégradations et attitudes agressives des squatteurs, démontrant l'incapacité du bailleur à rendre une vie normale et apaisée aux locataires concernés.

Ceci nous a conduit à saisir le Président en personne et à adresser au Maire de la commune la copie de cette saisine.

2) Panne d'éclairage du parking de la résidence depuis plus de 6 mois : Là encore l'intervention du représentant des locataires renouvelée lors du CCL chez le même bailleur, a eu pour réponse qu'une intervention d'une entreprise est programmée. Or au 13 février il est constaté que l'éclairage ne fonctionne toujours pas avec pour conséquence le développement de pratiques de « drogues, agressions et dernièrement d'incendie ». Ce qui est incroyable c'est que le bailleur, la Mairie, la Police municipale sont au courant et que rien n'est fait pour améliorer la situation.

Ce dossier est rappelé dans le courrier de saisine du Président.

3) Contestation de la facturation d'eau chaude : suite à la réclamation déposée, la copie des avis de paiement des loyers et charges des 3 dernières années a été communiquée par le bailleur. La consommation et la facturation de l'eau a été examinée pour toute la période. Il a été constaté que pour une année la consommation d'eau

chaude facturée à tort (charge comprise dans la facture du chauffage) a fait l'objet d'une régularisation. Mais cette régularisation n'a pas été effectuée pour l'année précédente, aussi l'association a adressé un courrier au bailleur pour demander pourquoi la régularisation n'a pas été faite sur cette année là ? On attend encore les explications.

4) Nuisances sonores : Suite à des travaux importants dans les parties communes de son immeuble un locataire a subi pendant 4 mois des nuisances de bruit anormales qui lui auraient causé des problèmes de santé, aussi il a demandé une indemnisation pour ce préjudice. Sa demande d'indemnisation ayant été rejetée par le bailleur, nous lui avons proposé une rencontre avec notre avocat. Lors de celle-ci, il lui a été préconisé l'envoi d'une mise en demeure au bailleur réclamant une indemnisation pour le préjudice subi.

Avant de s'engager plus loin le locataire a contacté sa protection juridique...

Mais à défaut de prise en charge des éventuels frais de justice le locataire a décidé de ne pas poursuivre la procédure. En effet faute de preuve (constat d'huissier pendant les travaux) c'était la solution la plus raisonnable. Dommage !

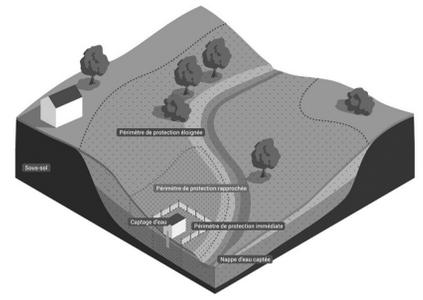
Conclusion, il apparaît très nettement que les locataires méconnaissent certains de leurs droits (et obligations) mais surtout les démarches à engager dès qu'un problème survient avec leur bailleur social, soit auprès du représentant élu, soit auprès de notre association...

Plus tôt l'information d'un problème sera portée à notre connaissance, plus tôt nous pourrons guider le locataire et intervenir directement auprès de son bailleur en cas de non résolution !

Aussi, l'année 2020 devra être celle de la communication la plus large possible vers les locataires HLM et ce sans attendre une diffusion par les bailleurs eux-mêmes.

Tous nous aurons à cœur de nous y employer...

Pierre GUILLE, Michel PERDRISOT avec la contribution, pour ORVITIS, de Christian MOCOZET et Fabienne BERGER et pour Grand Dijon Habitat de Patrick Couturier.



Des nouvelles de la pollution du captage de Norges)

En septembre dernier, nous évoquons une contamination bactérienne d'origine fécale et des négligences dans le traitement de chloration touchant 4 000 habitants, interdits de consommer l'eau du robinet suite à un prélèvement effectué en mai 2019 dans l'école de Marsannay-le-Bois. Une enquête environnementale effectuée par l'ARS pour le compte de la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (le SIAEP de Clenay-Saint-Julien) afin d'en déterminer la cause a finalement été produite. Selon sa réponse transmise à l'association Côte-d'Or-Nature-Environnement, l'Agence Régionale de Santé (ARS) n'a pas pu déterminer l'origine de cette non-conformité : l'hypothèse la plus probable étant un défaut de précaution au moment du prélèvement au niveau des sanitaires de l'école. Le responsable fera mieux dorénavant pour éviter une sur-pollution accidentelle.

À Vitteaux, vivez l'eau

Un article du B.P. (5/02), relate une réunion d'information houleuse sur le prix de l'eau, ressentie en forte hausse dans l'ancien canton de Vitteaux, depuis que la Communauté de communes des Terres d'Auxois a transféré sa compétence « eau/assainissement » au Syndicat Eau et Services Auxois-Morvan (SESAM) en 2019, laquelle gérée par délégation de service public par Suez-Environnement.

Les vitelliens ont découvert leur note salée fin 2019 (parfois proche du doublement) et ont marqué leur mécontentement de ne pas avoir été prévenus plus en amont des conséquences du changement de service public de l'eau et de l'assainissement (SPEA).

Cette gestion calamiteuse de la communication sur le fonctionnement des SPEA et le reste à charge supporté par les usagers des services publics nous donne l'occasion de rappeler que les consommateurs ont accès à 2 types de rapports annuels obligatoires, établis par les personnes responsables de la production et de la distribution pour améliorer la transparence de la gestion

publique et assurer la bonne information des élus : le Rapport Prix Qualité du Service de l'eau (RPQS) et Rapport Annuel de Délégation (RAD).

Conformément au décret 95-635 du 6 mai 1995, « Le maire présente au conseil municipal, ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale présente à son assemblée délibérante, un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable. Il en est de même pour le service public de l'assainissement. Ce rapport est présenté au plus tard dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné ».

Ces rapports « sont mis à la disposition du public sur place à la mairie et, le cas échéant, à la mairie annexe, dans les quinze jours qui suivent leur présentation devant le conseil municipal ou leur adoption par celui-ci. Le public est avisé par le maire de cette mise à disposition par voie d'affiche apposée en mairie, et aux lieux habituels d'affichage pendant au moins un mois ». Ils comportent une note liminaire et des indicateurs techniques et financiers sur la gestion n-1 et les travaux nécessaires sur les réseaux. Certaines collectivités les mettent en ligne.

La facture d'eau est muette sur les conditions de gestion du SPEA. N'hésitez pas à consulter les RPQS et RAD en amont des Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), créées dans les collectivités ou leurs groupements de plus de 10 000 habitants.

Tenez-nous informés si vous avez des difficultés à obtenir ces rapports.

La Tille... une rivière (trop) SAGE

Après une longue période de maturation, la Commission Locale de l'Eau (CLE) du bassin de la Tille a adopté le 13 février 2020 son Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau (SAGE) avant que le préfet prenne un arrêté d'approbation.

Lors de l'enquête publique nous avons déploré le manque d'ambition des actions proposées. L'état des lieux du

bassin réalisé en 2012 confirmait sa grande vulnérabilité face au changement climatique : « Le bassin de la Tille a été classé, par arrêté préfectoral du 25 juin 2010, en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) »... il « n'est pas auto-suffisant (Norges 1) pour son alimentation en eau potable. Environ 2 millions de m³ sont ainsi fournis (importés) par le Grand Dijon chaque année... »).

Pas assez ambitieux... quand on sait que tous les captages du département ne sont pas encore dotés de périmètres de protection définis par la loi de 1992 (le retard de mise en place est actuellement de plus de 25 ans pour 20 % d'entre eux !) et quand les prescriptions définies dans les arrêtés de déclaration d'utilité publique ne sont toujours pas alignées sur celles figurant dans les orientations préventives du SDAGE Rhône Méditerranée (éviterment si possible) et dans les plans nationaux de réduction de l'usage des pesticides polluants (de moins 50 % par Ecophyto 2). La réponse du projet de SAGE pour une protection efficace des ressources, actuelles et futures, est notoirement insuffisante quand « il encourage au maintien voire au re-développement de haies et prairies et prévoit (seulement) une sensibilisation des exploitants aux pratiques respectueuses de la bonne qualité des eaux ». Les outils et démarches de progrès existent (maîtrise foncière avec baux environnementaux, encourageant l'agro-écologie et l'agriculture biologique, actions d'animation de groupes dépassant l'appel au volontariat, implication de filières locales à très bas intrants,...) le SAGE, ne devrait-il pas être le moteur de cette politique de transition agroécologique exemplaire ?

Le forage du Pavillon à Grancey-le-Château est autorisé...

Il alimentera en eau potable environ 800 habitants des communes de Barjon, Busserotte-et-Montenaille, Bussièrès, Courlon, Fraignot-Vesvrotte, Grancey-le-Château-Neuve, Le Meix et Salives, supprimant une douzaine de sources exploitées jusqu'alors avec d'importantes dégradations de la qualité de



l'eau. Nous avons souvent dénoncé les non-conformités « pesticides » subies par les usagers de Busserotte-et-Montenaille et Bussières, jusqu'à la création récente du réseau par la Communauté de communes Tille et Venelle.

Nous soutenons invariablement en CoDERST un renforcement de la protection des ressources captées contre les pollutions diffuses agricoles. Nous voulions nous assurer que la grande vulnérabilité du nouveau forage serait protégée par des mesures préventives suffisantes, d'autant qu'une pollution par du bentazone, herbicide utilisé sur la zone cultivée, avait été signalée fin 2018.

Pour le forage du Pavillon, un important périmètre de protection rapproché (PPR) a certes été défini : une zone PPR (A) très sensible de 180 hectares et une zone PPR(B) de 480 ha, en majorité occupées par la forêt. Si l'arrêté préfectoral prévoit l'interdiction d'usage de tout produit phytosanitaire sur les 25 ha cultivés dans le PPR A (« Les surfaces cultivées sont remises en herbe, en boisement ou converties en agriculture biologique dans un délai de trois ans »), nous déplorons que cet évitement total ne soit pas également appliqué sur les 50 ha cultivés dans le PPR B, selon la préconisation aussi laxiste qu'inefficace : « L'épandage des produits phytosanitaires sur les

surfaces agricoles est toléré et se limite au strict minimum ; il respecte le code des bonnes pratiques agricoles ».

Une occasion manquée de mieux faire... de ne pas refaire les erreurs du passé dans cette région. Le code de la santé publique ne rassurera pas totalement les usagers si le préfet n'ordonne une dérogation puis l'élaboration d'un plan d'actions qu'en cas de dépassement des « teneurs en pesticides supérieures aux limites de qualité pour l'eau distribuée pendant une durée supérieure à 30 jours cumulés sur une année ».

Gérard CLÉMENCIN

Infos pratiques

STOP



Démarchage téléphonique abusif

Le 30 janvier 2020, l'Assemblée Nationale a adopté en deuxième lecture la proposition de loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels intempestifs et frauduleux. Une pratique qui excède plus d'un usager. Pour preuve, la pétition lancée par UFC Que Choisir et d'autres associations de consommateurs a récolté près de 350 000 signatures.

C'est bien !

Mais le texte doit maintenant faire l'objet d'un examen en seconde lecture par le Sénat.

La proposition de loi prévoit l'interdiction du démarchage téléphonique pour

les professionnels dans le secteur de la rénovation énergétique (les plaintes en cette matière ont bondi ces derniers mois). Pour les autres secteurs, il est promis un décret pour encadrer les jours et heures pendant lesquels la prospection téléphonique est autorisée auprès des consommateurs ne figurant pas sur la liste d'opposition. Il est prévu également une reconduction tacite de l'inscription sur la liste Bloctel.

Donc, ce n'est pas fini !

Aussi, je vous invite à :

- Vous inscrire ou réinscrire à Bloctel, même si votre numéro figure déjà sur liste rouge : www.bloctel.gouv.fr (taper BLOCTEL) ou par courrier

Liste Bloctel, 6, rue Nicolas-Siret, 10000 Troyes.

- Signaler à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) les communications générées par des automates d'appels : <https://cnil.fr/fr/plaintes> (taper CNIL) ou par courrier CNIL, 3, Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris CEDEX 07.
- Signaler au 33 700 les SMS indésirables (en les transférant par SMS), les SPAM vocaux vous invitant à rappeler un numéro surtaxé et les appels dépourvus d'interlocuteur. Voir détail sur www.33700.fr.

Repère

Pour vos courses habituelles, en magasin, prenez le temps de regarder sur les produits que vous achetez, la date limite de consommation (DLC) ou la date de durabilité minimale (DDM). Cette dernière mention a remplacé le terme de date limite d'utilisation optimale (DLUO).

- **La DLC** est une limite impérative, rendant les aliments impropres à la consommation car ils présentent un caractère dangereux pour la santé.
- **La DDM** est apposée sur les denrées alimentaires qui ne sont pas soumises à une DLC. Elle se présente sous la forme « à consommer de préférence avant... ».

Le dépassement de cette date ne rend pas l'aliment dangereux mais il peut avoir perdu ses qualités gustatives (arôme et consistance) notamment et nutritionnelles. Il n'est pas nécessaire de le jeter.

En résumé, la première date est un indicatif sanitaire, la seconde un indicatif de qualité.

Le chiffre du mois

Environ 150 consommateurs ont effectivement bénéficié du service d'aide au changement d'assurance emprunteur, qui fera l'objet d'une communication officielle à l'occasion de l'anniversaire de la loi Bourquin.

Voir sur le site UFC Que Choisir/Comparatifs/Argent-Assurance/Assurance emprunteur.

A consommer sans modération !

La loi Bourquin, autrement appelée loi Sapin 2, est entrée en vigueur le 22 février 2017, cette loi permet aux emprunteurs de résilier leur contrat d'assurance de prêt immobilier chaque année. Elle est officiellement applicable depuis le 1^{er} janvier 2018.

Marcel LOUVET



Remerciements



M. L. B. - 21320 Créancey

Je voudrais, par ce message, adresser mes très vifs remerciements à l'UFC Que Choisir 21 notamment à son ex Président, et au secrétariat de l'Association pour m'avoir enfin permis de mettre fin à un litige de copropriété à la résidence que mon épouse et moi-même possédions, depuis 24 années.

UFC Que Choisir 21 a mis des moyens efficaces, pour résoudre un conflit au sujet de l'affichage de l'index du compteur divisionnaire d'eau froide, installé, sans information préalable. Alors que notre studio n'avait pas été occupé depuis le mois de novembre 2017 l'index affichait en mai 2018 :77 m³.

Par ailleurs vos collaborateurs ont relevé que la facture d'eau froide totale, facturée à la Copropriété était répartie en parts égales, quelle que soit la taille du logement et sans tenir compte des consommations individuelles.

Vu les difficultés dans lesquelles je me trouvais pour résoudre ce conflit avec le Syndic et la Copropriété (je suis domicilié à 567 km de cette résidence) UFC que choisir a été pour moi, une aide précieuse et réconfortante.

Merci au secrétariat et au bénévole qui a suivi le dossier jusqu'à la résolution du litige.

Depuis je n'hésite pas à parler autour de moi de cette association d'une grande efficacité dans toutes sortes de conflits. J'invite les consommateurs à y adhérer et tout comme moi, ils ne le regretteront pas...

M. C.R. - Saint-Cyr-sur-Menthon

Je vous prie de recevoir ci-dessous mon témoignage au terme de cette affaire, mais tout d'abord recevez mes plus sincères remerciements.

Je tiens à témoigner du soutien et de l'aide dont nous avons bénéficié de la part de l'association UFC que choisir Côte-d'Or (à Dijon).

Avec mon épouse nous nous sommes laissés accrocher sur le salon de DIJON par une société de rénovation énergétique et avons fini par signer, au bout de deux heures de « matraquage », une commande de presque 13 000 €. Quelques jours plus tard, après la visite d'un pseudo technicien », nous nous rendons compte de la supercherie et en regardant les avis sur internet, nous découvrons que cette entreprise est connue pour ses pratiques douteuses.

Nous décidons alors de tout faire pour annuler la commande, mais cela aurait été très difficile, voire impossible, sans les conseils avisés et la merveilleuse compréhension du conseiller de l'UFC Côte-d'Or. Grâce à ses conseils, nous avons non seulement pu faire annuler la commande, mais surtout, il nous a permis de faire de sérieuses économies.

Evidemment nous avons fait preuve d'imprudence en nous engageant sur le stand de cette entreprise mais sachez qu'ils ont le coup pour vous laver le cerveau, donc cela pourrait vous arriver.

Nous adressons nos remerciements à UFC, et nous renouvelerons notre cotisation chaque année, car cette association à toute son utilité, dans cette société où l'arnaque est reine.

Pour valoir ce que de droit, très cordialement et très sincèrement.

Un peu de douceur dans ce monde de brutes.

Le verbe aimer est difficile à conjuguer : son passé n'est pas simple, son présent n'est qu'indicatif et son futur est toujours conditionnel.

Jean COCTEAU

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 locatives + banques + impôts.

VENDREDI matin : Divers + internet.

SAMEDI : Divers - Automobiles.

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.**

VOIR & SAVOIR

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

**Déposé le 20-03-20 à distribuer
avant le 25-03-20**

*Pensez à renouveler votre adhésion
Vérifiez la date limite de validation
sur l'étiquette*

TALANT PDC

P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

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.