



VOIR & SAVOIR

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

Le mot de la Présidente



Janvier, février sont déjà derrière nous et mars, avril se profilent, jalonnés d'évènements importants. En Mars, lancement « du Printemps des consommateurs ».

De nombreuses manifestations sont programmées et se dérouleront jusqu'au mois de Juin et même au-delà. Une première liste est publiée dans la rubrique « Vie associative ». Elle sera complétée au fur et à mesure que d'autres actions seront décidées.

Notre Assemblée Générale est fixée au 5 avril, comme le précise la convocation que vous trouverez dans ce bulletin.

Le 11 avril une première rencontre se déroulera avec les bénévoles de Bourgogne-Franche-Comté.

Parallèlement les 11 et 12 avril nous tiendrons un stand lors du Salon des Seniors où nous vous attendrons nombreux et espérons susciter des vocations de la part des visiteurs pour s'inscrire comme futurs bénévoles de notre association.

En mai, nous aurons à organiser notre déménagement pour être en mesure de prendre possession, en juin, des locaux qui nous ont été attribués.

Nous allons être relogés pendant toute la durée des travaux au 3^{ème} étage de la MDA, juste en face de l'ascenseur.

En plus de toutes les actions « hors les murs » que nous aurons à animer au cours de cette année, nous lançons prochainement un rendez-vous conso « nutrition santé » auprès d'un large public.

Mais nous en reparlerons ultérieurement.

A bientôt, dans l'attente et du plaisir de vous rencontrer.

Odette MAIREY

Sommaire

Vie associative

P. 2

- Printemps des consommateurs
- Devenez bénévoles

Enquête

P. 3-4-5-6

- Le match Magasins/Drives
- Fast-Food : vaisselle réutilisable et tri des déchets

Echo (de) consommation responsable

P. 7-8

- Souveraineté et alimentation locale
- L'agriculture péri-urbaine ... une aubaine
- Les projets alimentaires territoriaux

Les Bailleurs Sociaux

P. 9-10

- Du nouveau chez les bailleurs sociaux

Infos pratiques

P. 10-11

- Arnaque : Qu'est-ce que le quishing
- Facture d'eau : dans quel cas le plafonnement de la facture est possible

Remerciements

P. 11

Humour !

P. 11





Printemps des consommateurs 2024

| Manifestations | Dates | Lieu |
|--|----------------------------------|---|
| Dans la suite de la journée mondiale des droits des consommateurs | Samedi 23-03 (9 h - 18 h) | Place François Rude et secteur piétonnier Stand avec 'barnum' UFC 21 |
| Salon des Seniors | Jeudi 11 et Vendredi 12 /04 | Dijon - Palais des Congrès Stand au Village Associatif |
| Marché de producteurs bio et locaux avec atelier «rendez-vous conso» | Samedi 04-05 de 9 h 00 à 13 h 00 | Bellefond |

Devenez bénévoles



Rejoignez l'équipe des bénévoles de notre association Que Choisir Côte-d'Or

Nous **promouvons** une consommation responsable accessible à tous, respectueuse des enjeux environnementaux, sanitaires et sociétaux.

Pour informer, conseiller et défendre les consommateurs, nous recherchons des :

- **Conseillers litiges :**

Bénévole chargé d'accompagner les consommateurs dans la résolution de leurs problèmes.

- **Enquêteurs :**

Bénévole chargé de collecter des informations sur un sujet donné, qui alimentera les publications nationales : magazine « Que Choisir », sites web, applications mobiles.

- **Responsables accueil :**

Bénévole en charge de l'accueil et de l'orientation des consommateurs, de la gestion administrative quotidienne.

- **Webmaster :**

Bénévole chargé de l'animation des réseaux sociaux et de notre site Web, et/ou de l'utilisation et de la maintenance des outils multimédia.

- **Représentations :**

Bénévole chargé de représenter les consommateurs ou les usagers dans des instances locales de concertation (mobilité, gestion de l'eau, déchets...).

Chaque bénévole est intégré à l'équipe grâce à un tutorat et une formation adaptée

Renseignements et contact : Christian Chaudouet : 06 83 30 99 03
adresse mail : formation@cotedor.ufcquechoisir.fr



UFC-Que Choisir de Côte-d'Or

2, rue des Corroyeurs - Boîte N 14 - 21000 DIJON

Tél. : 03 80 43 84 56

Courriel : contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

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

Facebook : UFC-Que-Choisir-de-Côte-d'Or

Twitter : @21_ufc

Membres du Bureau :

Présidente : Odette Mairey

Trésorière : Isabelle Faivre

Trésorier Adjoint : Régis Vergnes

Vice-Président : Joël Decluy

Secrétaire : Michèle Benoit-Lopez

Secrétaire Adjoint : Bernard Lafarge

Membres du Conseil d'Administration : Philippe Ardouin - Alain Bazot - Michèle Benoit-Lopez - Christian Chaudouet - Gérard Clémencin - Joël Decluy - Isabelle Faivre - Michèle Gerbeau - Pierre Guille - Bernard Lafarge - Marcel Louvet - Jean-Claude Lovato - Odette Mairey - Michel Moreau - Régis Vergnes.

Service Administratif : Sophie Darmigny

Directeur de publication : Odette Mairey

Crédit Photos : Joël Decluy

Imprimeur : ICO - ZI DU BAS DES, rue des Combets - 21410 Feurey-sur-Ouche - Tél : 03 80 50 92 70

Enquête

Enquête-prix Le match magasins/drives

Du 23 septembre au 7 octobre, les enquêteurs des différentes Associations Locales ont relevé les prix d'une quarantaine de produits dans 1304 magasins. Ces mêmes articles ont également fait l'objet d'un relevé en ligne pour les drives.

Bien que cette étude soit visible dans la revue «Que Choisir» de mars et sur «quechoisir.org», je me permets ce rappel.

Pour tous les distributeurs, à l'exception de Casino, l'écart moyen de prix entre les magasins physiques et les drives est compris entre - 1 % et + 1 %.



Ces écarts non significatifs démontrent qu'il n'y a pas de politiques de prix différentes entre les drives et les magasins. Les relevés réalisés sur les drives sont donc représentatifs des magasins physiques.

Voici les enseignes enquêtées :

Casino (Hyper ou Super) : la politique de prix différenciée est manifeste : en moyenne 17 % plus



cher en magasin ! **89 %** des produits relevés par les enquêteurs sont en moyenne **plus chers en magasins qu'en drives**. **77 %** des produits enquêtés sont même **10 % plus chers** en magasins qu'en drives.

Mais l'enseigne Casino vient d'être rachetée en quasi-totalité et les effets se feront sentir dans quelques semaines ou quelques mois... dans quel sens pour les consommateurs ?

Monoprix : L'enseigne a une politique de prix unique dans ses magasins, et ce prix unique est exactement le même en drive



pour 80 % des produits. Il peut y avoir quelques écarts de prix notables sur certains produits, à la hausse comme à la baisse, peut-être dû à des promotions différentes entre drives et magasins.

Auchan : Le prix moyen est rarement exactement le même en drive et en magasin, mais l'écart maximum ne dépasse le plus souvent pas 3 %, dans un sens comme dans l'autre. Cela peut s'expliquer par le fait que certains drives Auchan ne sont pas couplés à des magasins physiques.

Carrefour : Des prix vraiment très proches entre drives et magasins, jamais plus de 4 % d'écart sur tous les produits testés.

Leclerc : Des prix extrêmement proches entre drives et magasins, au maximum 1 % d'écart sur chaque produit. C'est particulièrement marquant pour une enseigne qui distingue ses drives et ses magasins physiques.

Intermarché : Une fois encore des prix extrêmement proches, au maximum 2 % d'écart entre drives et magasins.

Système U : Quelques écarts entre les drives et les magasins, et ce sont le plus souvent les magasins qui sont moins chers. Mais l'écart ne dépasse jamais 5 %.

Bons achats !

Michèle BENOIT,
Coordinatrice enquêtes

Fast-Food : vaisselle réutilisable et tri des déchets

Entre le 14 et le 28 octobre 2023, 180 fast-food ont été visités par les enquêteurs. Il fallait observer, pour les clients qui consommaient sur place, dans quels contenants étaient servies les boissons, et la mise à disposition de poubelles de tri sélectif.

Les enquêteurs sont allés dans 102 Mc Donald's (largement sur-

représenté de par son implantation importante sur le territoire), 43 Burger King, 25 KFC et 10 Quick.

Depuis le 1/01/2023, les établissements de restauration rapide servant plus de 20 couverts simultanément doivent obligatoirement servir les repas pris sur place dans de la vaisselle lavable et réutilisable. Ces éta-

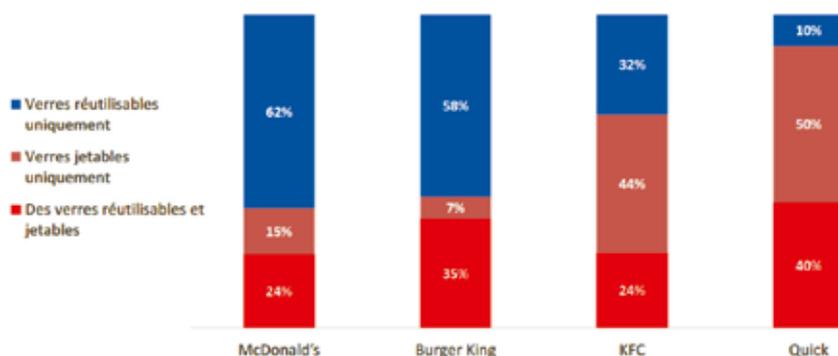


blissements ont aussi l'obligation de mettre en place un système de tri sélectif des déchets.

Les boissons étaient-elles servies dans de la vaisselle réemployable ?

Parmi les 180 lieux visités par nos bénévoles, à peine plus d'une enseigne sur 2 servaient les clients sur place dans des verres réemployables uniquement.

Avec 46 % de restaurants qui servent encore en partie (27 %) ou en totalité (19 %) les boissons des clients dans des verres jetables, les fast-foods sont encore loin du service à 100 % en vaisselle réemployable.



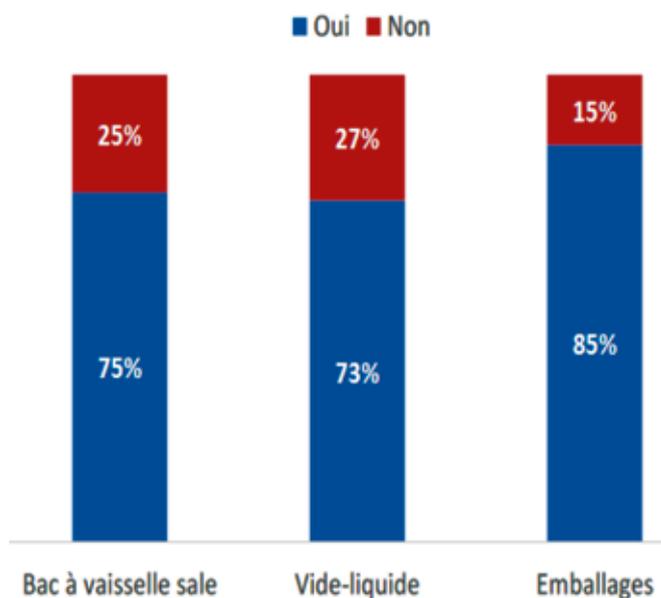
Enquête (suite)



Un effort pourtant remarquable au niveau du tri

Si la distribution des commandes sur place dans de la vaisselle réutilisable est insatisfaisante, la majorité des fast-foods a mis en place un système de tri des déchets, permettant même de récupérer la vaisselle sale.

Poubelle(s) disponible(s) dans le restaurant :



Au global, 75 % des enseignes visitées sont équipées de bac à vaisselle. Burger King (93 %) et McDonald's (81 %) sont bien pourvus. KFC (44 %) et Quick (10 %), le sont beaucoup moins. Mais vu leur équipement en bacs à vaisselle sale, les McDonald's et Burger King devraient utiliser plus systématiquement des verres réutilisables.

| | McDonald's | Burger King | KFC | Quick |
|--|------------|-------------|-----|-------|
| Boissons servies en verres réemployables | ☆☆ | ☆ | ■ | ■ ■ |
| Bac à vaisselle sale | ☆☆☆ | ☆☆☆ | ☆ | ■ ■ |
| Dispositif de tri des emballages | ☆☆☆ | ☆☆☆ | ☆☆ | ☆☆ |
| Moyenne | ☆☆ | ☆☆ | ☆ | ■ ■ |



De nombreux facteurs peuvent expliquer les écarts de résultats : les taux d'équipements, les réglementations en matière d'hygiène bien sûr, mais aussi l'abondance de clients à l'heure de la visite, mais aussi les pratiques des clients eux-mêmes qui peuvent demander une commande à emporter pour s'installer ensuite sur place.

Il est évidemment regrettable, comme l'ont remarqué quelque fois les enquêteurs, que certains clients ne respectent pas les consignes de tri et la propreté des lieux. Que ce soit dans les fast-food, les poubelles des immeubles collectifs ou les points d'apport volontaire, il faudra pourtant un ingrédient obligatoire : le civisme !

Enquête (suite)



Voici les résultats des bénévoles-enquêteurs de notre AL :



Résultats de l'enquête 2023 - Réduction des déchets en fast-food

LÉGENDE

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

| | | | | |
|--------------|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Note globale | Service sur place en verre réutilisable | Bacs à vaisselle sale et liquide | Capacité de tri des déchets | Accès et propreté des poubelles |
| ★★★☆☆ | | | | |

Code AL: 211

CHENÔVE

| | | | | | | |
|---|-------|---|----|-----|-----|-----|
| Burger King 48 rue de Longvic | 21300 | ■ | ■■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|---|-------|---|----|-----|-----|-----|

DIJON

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|---|----|---|----|-----|
| Quick 9 cour de la gare | 21000 | ■ | ■■ | ★ | ★★ | ★★★ |
|-----------------------------------|-------|---|----|---|----|-----|

| | | | | | | |
|--|-------|---|----|-----|-----|-----|
| Burger King 17 rue de la liberté | 21000 | ■ | ■■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|--|-------|---|----|-----|-----|-----|

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|----|---|-----|-----|-----|
| KFC 12, rue de Cracovie | 21000 | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|-----------------------------------|-------|----|---|-----|-----|-----|

| | | | | | | |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| McDonald's IMP charmes d'Asnières | 21000 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|

| | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| McDonald's rue de Cracovie | 21000 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|--------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|

| | | | | | | |
|--------------------------------|-------|----|----|----|----|--|
| KFC 2 Bd de l'Europe | 21000 | ■■ | ■■ | ■■ | ■■ | |
|--------------------------------|-------|----|----|----|----|--|

FONTAINE LES DIJON

| | | | | | | |
|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| McDonald's 60 boulevard des Allobroges | 21121 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ |
|--|-------|-----|-----|-----|-----|-----|

MARSANNAY LA CÔTE

| | | | | | | |
|---|-------|----|-----|-----|-----|---|
| McDonald's Bd Charles de Gaulle | 21160 | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ■ |
|---|-------|----|-----|-----|-----|---|

QUETIGNY

| | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|---|----|---|----|-----|
| KFC 2 boulevard de l'europe | 21800 | ■ | ■■ | ★ | ★★ | ★★★ |
|---------------------------------------|-------|---|----|---|----|-----|

| | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---|-----|
| McDonald's 2 rue du Cap Vert | 21800 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★★ |
|--|-------|---|---|---|---|-----|

QUÉTIGNY

| | | | | | | |
|------------------------------------|-------|---|---|----|----|--|
| Quick 1,Rue des Chalands | 21800 | ■ | ★ | ■■ | ■■ | |
|------------------------------------|-------|---|---|----|----|--|

SAINT APOLLINAIRE

| | | | | | | |
|---|-------|---|----|---|----|-----|
| Burger King 6rue de la Glaçière | 21850 | ■ | ■■ | ★ | ★★ | ★★★ |
|---|-------|---|----|---|----|-----|

Du 14 au 28 octobre 2023, 180 fast-food ont été visités de façon anonyme par les enquêteurs-bénévoles de l'UFC-Que Choisir. Sont restitués pour chaque établissement l'évaluation générale, ainsi que les quatre critères les plus importants à savoir : l'utilisation de verre réutilisable lors du service sur place, la disponibilité de bacs à vaisselle et de vide-liquide, la capacité de tri des déchets, et enfin l'état des poubelles. Lorsque la donnée n'a pas été complétée, le critère comporte un slash ou un vide. Les questionnaires dont les renseignements principaux manquaient n'ont malheureusement pas été conservés.

UFC-Que Choisir
Observatoire de la Consommation



Souveraineté alimentaire et alimentation locale

Le Premier ministre a indiqué que l'objectif de **souveraineté agricole et alimentaire** sera inscrit dans le futur projet de loi d'orientation agricole.

Introduite par le mouvement paysan Via Campesina à l'occasion du sommet mondial de l'alimentation à Rome en 1996 comme alternative au concept jugé trop restrictif de **sécurité alimentaire**, en rejet du cadre mondial incarné par l'Organisation mondiale du commerce (O.M.C.) qui met en concurrence les politiques agricoles et alimentaires, la notion de souveraineté alimentaire est « le droit de chaque pays de maintenir et de développer sa propre capacité de produire son alimentation de base », en respectant la diversité culturelle et agricole. Nous avons le droit de produire notre propre alimentation sur notre propre territoire. La souveraineté alimentaire est une condition préalable d'une véritable sécurité alimentaire.

Mais l'autosuffisance alimentaire est quasi-impossible. Ce qui signifierait manger uniquement ce que nous produisons, donc se priver de nombreux produits et

en manger d'autres avec excès. L'agriculture s'est développée depuis plus d'un demi-siècle pour satisfaire plusieurs enjeux, dont une intensification des rendements pour assurer l'autosuffisance alimentaire de la population européenne et au plus bas coût possible et pour exporter nos excédents sur le marché mondial. Les intrants phytotechniques et le développement de la mécanisation de l'agriculture ont fait exploser la production et notre capacité d'exportation, comme le montre l'agence FranceAgriMer dans son bilan agroalimentaire français 2023.

Il est normal que nous dépendions des importations pour les fruits et agrumes tropicaux pour 103 % de notre consommation. Même constat pour l'huile de palme ou le riz (100 %) et dans une moindre mesure le blé dur (75 %). Pourtant nous importons des pommes de terre ou du sucre dont nous sommes aussi excédentaires (113 % ou 169 % de la consommation). La France est exportatrice nette de produits laitiers et de viande porcine mais elle importe une part impor-

tante de sa consommation de matières grasses (beurre 40 %) et charcuterie (26 %).

Le consommateur, interrogateur quant à l'origine des aliments qu'il achète, parfois ultra-transformés et donc sans traçabilité, peut exiger plus de transparence dans ces circuits alimentaires et rechercher une offre alimentaire plus locale et souvent plus durable.

Plus d'info : Etude France AgriMer 2023 « Souveraineté alimentaire : un éclairage par les indicateurs de bilan ».

https://www.franceagrimer.fr/content/download/70677/document/ETU-2023-SOUVERAINETE_ALIMENTAIRE.pdf





L'agriculture péri-urbaine... une aubaine

Si l'inflation alimentaire a alimenté les chroniqueurs de presse, démontrant parfois des sur-marges de la distribution, nous soutenons qu'il est possible de s'approvisionner localement sans subir ces humeurs de marché. Témoin, ce consommateur qui achète directement ses légumes de saison dans une ferme bio du dijonnais et qui nous a communiqué ses relevés de prix. Ces prix au kilo notés depuis 2016 montrent que ce circuit court assure la rémunération directe correcte du producteur (entre 1,10 et 3,80 euros par kg) et

que, pour le consommateur, la hausse des prix a été contenue pendant toute cette période chahutée par une crise covid puis une crise inflationniste.

Illustration de cet accord local gagnant-gagnant (prix 2019/prix 2023) :

Pommes de terre (sac 5kg) : 1,30/1,40 ; carottes : 2,30/2,50 ; oignons : 2,50/2,70 ; céleris 3,00/3,00 ; poireaux : 3,00/3,15 ; mâche : 13,00/13,00 ; concombres : 2,50/2,90 ; courgettes : 2,20/2,60 ; tomates : 3,50/3,80 ; potimarron : 2,00/2,40 ; pommes : 2,90/3,20.

Plusieurs circuits locaux permettent aux consommateurs de bénéficier d'une alimentation saine et durable, au juste prix : ils valent vraiment une visite. Demandez à l'association UFC-Que choisir Côte-d'Or la liste des producteurs ou des points de vente, que vous retrouvez aussi sur le site :

<https://cotedor.ufcquechoisir.fr/2023/12/04/magasins-en-circuit-court/> ainsi que par la carte interactive <http://ufcqc.link/circuitcourt611>.

Les projets alimentaires territoriaux

Une souveraineté à l'échelle d'un bassin de vie peut également être recherchée, avec l'appui du Ministère de l'agriculture (et de la souveraineté alimentaire) en faveur d'un outil clé pour la résilience alimentaire des territoires face à la crise.

En rapprochant les producteurs, les transformateurs, les distributeurs, les collectivités territoriales et les consommateurs, **les Projets alimentaires territoriaux (PAT)** sont des dispositifs mis en place depuis 2014 visant la relocalisation de l'agriculture et de l'alimentation à l'échelle d'un territoire en prenant en compte ses enjeux et contraintes spécifiques. Poursuivant des objectifs d'amélioration de la santé publique et d'une plus grande justice alimentaire, les PAT incitent également le plus souvent à une consommation plus variée, plus vraie et parfois plus végétalisée, meilleure pour la santé et l'environnement, comme le développement de productions clefs pour notre santé qui ont été délaissées (légumi-

neuses) ou que nous cultivons insuffisamment et dont le transport a un fort impact environnemental (fruits et légumes).

Portés le plus souvent par des collectivités territoriales, ils permettent de développer des relations entre territoires urbains et ruraux : 7 PAT sont reconnus au 1^{er}/01/2024 dans le département de Côte-d'Or :

PAT de la Communauté de communes des Terres d'Auxois (Semur-en-Auxois).

PAT du Pays Auxois Morvan (Vitteaux).

PAT du Pays Beaunois (Beaune).

PAT de la CAP Val-de-Saône (Auxonne).

PAT de Norges et Tille (Bretigny).

PAT du Pays de Seine et Tilles (Is-sur-Tille).

PAT de la Côte-d'Or (Département et Chambre d'agriculture)

La Métropole de Dijon a lancé un projet similaire de « transition alimentaire » (ProDij).



Pour leur construction, les consommateurs sont invités à s'exprimer sur le diagnostic partagé de l'agriculture et de l'alimentation sur le territoire et sur la définition d'actions opérationnelles visant la réalisation du projet, dans le cadre d'une démarche ascendante.

Nous offrons la possibilité aux adhérents UFC-Que Choisir de Côte-d'Or de participer à ces PAT : si vous êtes intéressés par cette mission bénévole, nous communiquerons vos coordonnées à la structure porteuse. Postez votre candidature à l'adresse contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

Plus d'info : « **Alimentation saine et durable : des verrous systémiques mais des solutions locales** ».

<https://theconversation.com/alimentation-saine-et-durable-des-verrous-systemiques-mais-des-solutions-locales-221816>

G. Clémencin,
réfèrent Alimentation



Année 2024, du nouveau chez les Bailleurs sociaux



Rappel l'année 2023 : compliquée par des problèmes de remplacements de certains élus (chez GDH) s'est terminée avec l'espoir de situations normalisées, notamment après le départ en février de l'élue quittant son bailleur social.

Comme indiqué en décembre, nous avons mis à profit ce laps de temps pour solliciter une remplaçante et à ce jour une candidate de notre liste 2022 a accepté de se porter à nouveau candidate pour rejoindre le Conseil d'Administration de GDH en qualité d'élue représentante des locataires avec l'étiquette UFC-Que Choisir. Sa situation devrait être entérinée prochainement.

Il est vrai que la disponibilité (horaires) qui est demandée aux représentants de locataires pour participer aux différentes instances (CA et CCL) ainsi qu'aux groupes de travail est importante et difficile pour celles ou ceux qui sont encore en activité même si nous avons réussi à reporter certaines réunions en fin d'après-midi...

Tout ceci peut paraître administratif mais, outre que c'est indispensable, ceci ne nous empêche pas de traiter des réclamations de locataires des différents Bailleurs. C'est ainsi que nous avons ouvert plusieurs gros dossiers, au niveau de la régularisation des charges, des problèmes de chauffage, de ventilation mécanique, de fuites d'eau et autres problèmes techniques. Une fois de

plus les questions d'incivilités et de dégradations sont d'actualité sans que des solutions pérennes soient trouvées et mises en œuvre !

Ce début d'année, sollicités par un collectif de locataires d'un quartier de Beaune Les ARES CAUTAINS, dénonçant des logements dégradés dont certains pourraient être qualifiés d'indignes, nous avons saisi la Direction générale d'ORVITIS, le Bailleur concerné, et avons obtenu un rendez-vous. Toutes les parties (UFC-Que Choisir, locataires concernés et Directeur général d'ORVITIS accompagné de ses services techniques) ont échangé sur la situation des immeubles en cause.

Il est apparu que celle-ci était bien connue du bailleur mais sans solution autre que la démolition et la reconstruction sur l'emprise actuelle en l'absence de terrain disponible et constructible à proximité, au regard du PLU instauré par le Maire de Beaune. L'UFC-Que Choisir a donc sollicité une rencontre avec celui-ci. A ce jour la date n'est pas connue.

Néanmoins, pour nous il ne peut être question de laisser les locataires dans ces logements sans réaliser des travaux d'urgence. Nous avons obtenu que des visites techniques avec un volet social (locataires âgés dont certains handicapés) soient réalisées aux fins de permettre une occupation « normale » des logements concernés.

A suivre donc...

Selon notre élu de Côte-d'Or au Conseil de Surveillance national de CDC Habitat Social, l'année 2024 a débuté avec un grand nombre de réunions de désignations dans les CALEOLS (Commissions d'attribution de logements dans les Agences locales), de représentants de locataires issus des différentes associations nationales.

Les négociations menées au niveau national se sont heurtées à de nombreuses remises en cause du système comprenant un ou une titulaire, un ou une remplaçante et même un ou une représentante dite « de réserve »...

Néanmoins, et sans attendre de nouvelles négociations, nous avons obtenu le maintien de notre élu sur les 2 Agences de DIJON et QUETIGNY.

Par ailleurs la Fédération a poursuivi les contacts avec les AL ayant répondu favorablement aux sollicitations concernant le traitement des réclamations de locataires CDC HS de leur secteur. La réunion à laquelle ces ALs ont été invitées a permis de recueillir leurs interrogations, dont celle concernant les relations avec les Agences.

En effet, n'ayant pas elles-mêmes d'élus dans le territoire concerné, elles craignent que les Agences montrent quelques réticences à les rencontrer. Aussi la Fédération s'est engagée à préparer un argumentaire facilitant la prise de contact.

Les bailleurs sociaux (suite)



Autre attente exprimée : celle d'une formation au traitement des réclamations des locataires, celui-ci étant différent des litiges habituels.

Pour notre part, nous avons quelques difficultés dans notre relation avec une des deux agences de Côte-d'Or. En effet, l'Agence de Dijon ne montre pas un grand intérêt à apporter des réponses satisfaisantes aux réclamations des locataires, qu'elles nous parviennent directement ou par un bénévole du secteur.

Aussi nous avons été conduits à intervenir au niveau supérieur, à

savoir auprès du Directeur d'exploitation technique GRAND NORD EST, pour résoudre enfin des problèmes récurrents comme des odeurs d'égouts en provenance de vide-sanitaires, d'ascenseur en panne depuis plusieurs semaines, de ventilations mécaniques hors d'usage, sans parler des interphones inutilisables obligeant les locataires à descendre, ou d'éclairages de parties communes ou de parkings, etc...

Tout ceci montre à la fois la diversité des situations, mais aussi la complexité de certains dossiers nécessitant non seule-

ment une analyse juridique, mais aussi des recherches documentaires de la part de notre conseiller spécialisé dans ce type de litiges.

Aussi notre équipe bailleurs sociaux est ouverte à tout adhérent qui souhaite s'y engager, sachant que la formation évoquée ci-dessus lui sera proposée...

L'administrateur délégué :
P. GUILLE

Infos pratiques



Arnaque : qu'est ce que le quishing ?

Après le phishing, le vishing, un nouvel anglicisme, le quishing, a vu le jour. Contraction de phishing et QR Code, il désigne un procédé d'arnaque apparu il y a quelques temps qui vise à voler des informations (identifiants, coordonnées bancaires,...) par le biais de QR Codes frauduleux qui renvoient vers des sites malveillants.

Ces QR Codes peuvent aussi bien être envoyés par courriel qu'imprimés pour être scannés sur divers supports (sur une borne de parking pour payer son stationnement, dans les transports, sur une affiche publicitaire, un prospectus, une carte de restaurant, etc.).

La potentielle victime qui pense en confiance se connecter à un site connu ou faire un paiement sécurisé peut ainsi être amenée à

donner des renseignements personnels qui seront ensuite utilisés par les escrocs à des fins délictueuses (ventes de données à des tiers, hameçonnage, prélèvement d'argent...).

La prudence s'impose donc lorsqu'un lien est proposé par le biais d'un QR Code. Un contrôle de l'adresse web du site est souvent un bon moyen d'éviter de se faire piéger.



Infos pratiques (suite)



Fuites d'eau dans quel cas le plafonnement de la facture est-il possible ?

Des fuites d'eau non immédiatement décelées, notamment dans les canalisations, peuvent donner lieu à des montants facturés très importants.

Or, depuis l'entrée en vigueur en 2013 de la loi Warsmann, les usagers peuvent bénéficier, sous certaines conditions, d'un plafonnement de leur facture en cas de fuite d'eau sur une canalisation d'eau potable située après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

La procédure est la suivante :

Lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anor-

male de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, il doit en informer celui-ci par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Une augmentation est jugée anormale lorsque le volume d'eau consommé par l'abonné excède le double de la consommation moyenne constatée pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, du double du volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Le document envoyé doit également indiquer les démarches à suivre pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

Dans le mois qui suit, il incombe à l'utilisateur d'effectuer la réparation de son installation et d'adresser une attestation du plombier à son fournisseur d'eau.

Sa facture sera alors plafonnée au montant correspondant au double de sa consommation moyenne.

Il est précisé que ce mécanisme ne concerne que les locaux d'habitation, à l'exclusion des meublés de tourisme.

Philippe ARDOUIN
Conseiller litiges

Remerciements

M. F. H. - 21000 DIJON

Ayant eu des litiges avec SFR, je me suis rendu aux bureaux de l'UFC-Que Choisir, rue des Corroyeurs.

J'ai rencontré un conseiller qui a pris en compte mon problème et qui a su résoudre ce litige.

Je tiens à le remercier de ses conseils et de son professionnalisme ainsi que les personnes de l'accueil.

Je m'excuse du retard pris pour vous adresser ce courrier.

Je continuerai à faire part de ma satisfaction concernant votre association UFC-Que Choisir.



Encore merci à tous ses bénévoles, il faut continuer à les soutenir.

Humour



NOS PERMANENCES au 1^{er} janvier 2021

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.

Banques, crédits, placements, énergies.

MARDI matin : Internet + divers.

MERCREDI après-midi : Construction et aménagement immobiliers.

JEUDI matin : Logements sociaux.

VENDREDI matin : Divers + internet.

SAMEDI : Divers - Automobiles.

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^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Simone Veil, 37, avenue du Général Mazillier.

Les dossiers relatifs à des problèmes de Santé ou d'Environnement sont suivis par courrier, courriel et si nécessaire sur rendez-vous.

*** Jusqu'à nouvel ordre les consommateurs seront reçus sur rendez-vous.**

N'hésitez pas à nous appeler au 03 80 43 84 56

VOIR & SAVOIR

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

**Déposé le 22-03-2024 à distribuer
avant le 28-03-2024**

*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 ou de Ré-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

Pour tout don (hors cotisation) supérieur à 10 €, nous vous enverrons un reçu fiscal correspondant au montant du don, 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.