



VOIR & SAVOIR

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

Le mot du Président



L'année 2025 se termine et elle aura été riche de combats engagés par le mouvement UFC-Que Choisir, relayés et appuyés par votre association départementale UFC-Que Choisir de Côte-d'Or : je citerai notamment les airbags « TAKATA », les substances nocives pour la santé, la qualité de service « TER », la santé avec la certification des établissements hospitaliers.

Le dernier combat de l'année 2025 : « **La Goutte de trop** » concerne le domaine de l'eau, ressource indispensable à la vie de tous les humains : l'augmentation préoccupante des pollutions en pesticides dans l'eau du robinet, y compris dans de nombreuses grandes villes, a conduit l'UFC-Que Choisir à lancer une campagne à travers toute la France pour réclamer une véritable protection des sources et la mise en œuvre du principe pollueur payeur. Là aussi, votre association départementale a lancé cette campagne pour la santé de tous !

Pour l'année 2026, dans un environnement particulièrement incertain, toute l'équipe de votre association UFC-Que Choisir de Côte-d'Or continuera le combat pour que chaque côte-d'orienne et chaque côte-d'orien ne soit plus une victime au sein de systèmes opaques. Nous resterons toujours à vos côtés pour vous aider à résoudre vos litiges dans les domaines de la vie quotidienne.

Toute l'équipe de votre association UFC-Que Choisir de Côte-d'Or se joint à moi pour vous souhaiter une très belle année 2026, qu'elle soit porteuse d'évènements heureux, en famille, au travail, et pour votre santé !

Au plaisir de vous retrouver pour une nouvelle année riche en projets.

Très cordialement.

Christian CHAUDOUET

Bonne et heureuse Année 2026
à toutes et à tous



Sommaire

Vie associative

P. 2

- Rentrée des consommateurs
- Forum d'initiatives locales pour l'environnement...
- Stand de l'UFC Place du Bareuzai à Dijon

Enquête

P. 3-4

- Réparation vêtements et chaussures

Santé

P. 4

- Une maison hospitalière de santé à Dijon ?
- Manger mieux, vivre mieux : et si on s'y mettait ?

Echo de l'eau

P. 5

- Dénoncez # La Goutte de trop !

Les Bailleurs Sociaux

P. 5-6

- Dernières infos

Infos Pratiques

P. 6-7

- Conseils pour des travaux de construction et d'entretien du bâti
- Succession : plafonnement des frais bancaires
- Banques : des virements mieux sécurisés

Témoignage

P. 15



Vie associative



Rentrée des Consommateurs

Forum d'initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable



La foire écologique se déroule chaque année à Semur-en-Auxois depuis plus de 40 ans le dernier dimanche du mois de septembre, cette année le 28. Cette manifestation bien ancrée dans le paysage local s'est arrêtée pendant quelques années en raison du COVID. Depuis ses débuts, elle est organisée par l'association AUXOIS ECOLOGIE.

En 2023, à l'initiative des bénévoles semurois de l'UFC-Que Choisir qui ont rejoint l'association Auxois Ecologie, la foire s'est à nouveau tenue. L'objectif était de permettre aux différentes associations locales défendant la cause environnementale de présenter leurs actions sur leur stand à cette occasion. Ainsi est

né le Forum « Initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable », qui depuis 3 ans reçoit le soutien financier de l'AL de Côte-d'Or.

Au cours de la journée, quatre temps forts de rencontre avec le public étaient organisés sous forme de petites conférences suivies d'un échange. Notre président Christian Chaudouet a présenté l'UFC-Que Choisir, ses différentes actions et a répondu aux questions d'un public intéressé.

Cette année, cette manifestation a reçu la visite de plus de 700 personnes, elle a accueilli une cinquantaine d'exposants : 15 producteurs bio locaux, 13 artisans et revendeurs et 24 associations.

Le stand de l'UFC-Que Choisir était situé en bonne place, près de l'entrée. Christian Chaudouet, président de l'AL 21 et Odette Mairey, vice-présidente, aidés par les bénévoles locaux ont animé le stand. Cette journée a été très profitable pour notre association : des personnes intéressées par les actions de l'UFC-Que Choisir ont souhaité nous rejoindre et se sont proposées pour participer à des enquêtes et militer à nos côtés. Elles ont également manifesté leur intérêt pour l'accompagnement de consommateurs dans la résolution de litiges avec des professionnels.

Bernard CLEMENT
Pierre LIBANORI

Stand de l'UFC Place du Bareuzai à Dijon



Le 11 octobre 2023, les bénévoles de l'association UFC-Que Choisir de Côte-d'Or ont planté leur stand au centre-ville de Dijon. Dans le cadre de la rentrée des consommateurs, l'objectif était d'aller à la rencontre des habitants - un jour de marché central - pour présenter les diverses activités de l'association et les combats d'actualité.

Plus d'une centaine de consommateurs ont pu découvrir les différentes missions

dans le domaine de la santé, de la consommation, de l'environnement, des litiges. Certains ont pu partager sur le « Bar à eaux » une dégustation à l'aveugle de trois « eaux » (minérale, de source et du robinet) avec pour objectif de découvrir laquelle était l'eau du robinet. Celui ou celle qui découvrait la bonne a reçu une gourde en verre habillée aux couleurs de l'UFC-Que Choisir. Par ailleurs tous se sont intéressés au Quiz sur la consommation d'eau au quotidien.

Au total, deux bénévoles ont été recrutés et une meilleure connaissance de notre activité leur a été présentée. A noter que la remise de flyers sur l'accompagnement possible des locataires des Bailleurs sociaux, a permis d'enregistrer les coordonnées d'une future candidate aux élections de l'année prochaine.

La prochaine assemblée générale de l'association aura lieu le 27 mars 2026 à Dijon.

Cette année, une assemblée générale extraordinaire se tiendra le même jour : elle aura pour but de soumettre au vote des adhérents différentes modifications suite aux évolutions de notre fédération UFC-Que Choisir.

Vie associative (suite)



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

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

Site : http://cotedor.ufcquechoisir.fr

Twitter : @21_ufc

Membres du Bureau :

Président : Christian Chaudouet

Trésorier : Régis Vergnes

Secrétaire : Michèle Benoit-Lopez

Vice-Présidente : Odette Mairey

Vice-Président : Joël Decluy

Secrétaire adjoint : Bernard Nicolardot

Membres du Conseil d'Administration : Philippe Ardouin - Alain Bazot - Michèle Benoit-Lopez - Christian Chaudouet - Gérard Clémencin - Joël Decluy - Michèle Gerbeau - Pierre Guille - Marcel Louvet - Odette Mairey - Bernard Nicolardot - Régis Vergnes

Service Administratif : Sophie Darmigny

Directeur de publication : Christian Chaudouet

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

Enquête

Réparation vêtements et chaussures



Cette enquête a été réalisée par téléphone du 29 mars au 12 avril 2025 auprès de 1001 réparateurs couturiers et cordonniers (36 appels par les enquêteurs de notre AL). Il fallait se renseigner pour changer une fermeture-éclair de pantalon et réparer des semelles de chaussures.

Depuis novembre 2023, avec le « bonus réparation », faire réparer ses chaussures, vêtements ou autres textiles (hors fourrure) auprès d'un réparateur labellisé permet au client de bénéficier d'une ou plusieurs réductions immédiates, allant de 6 à 25 €. Le gouvernement reverse ensuite directement cet argent au réparateur grâce au « Fond Réparation Refashion » financé par les enseignes de prêt-à-porter (loi AGEC et REP). Béangère Couillard, alors secrétaire d'État chargée de l'Écologie, avait précisé que les Français « jettent 700 000 tonnes de vêtements chaque année », ajoutant que les deux tiers « finissent dans des décharges ».

L'enquête révèle que le bonus permet de réduire le prix de la réparation de 5 € en moyenne, pas tout à fait les 8 € escomptés, mais la revalorisation des tarifs au moment de l'entrée dans le dispositif ne pénalise pas le client car la revalorisation est souvent supérieure à l'inflation. Affiliés ou non au bonus, les commerçants pratiquent des prix qui peuvent donc aller du simple au triple pour la même prestation. L'aide proposée par l'Etat offre une déduction de prix fixe selon le type de prestation mais n'a pas engagé une harmonisation des tarifs. Les enseignes qui pratiquent le bonus réparation sont souvent plus chères que les autres. Réparer un zip de pantalon coûte entre 6 et 25 €. Avec ou sans bonus, les réparations de chaussures varient du simple au quadruple (15 à 58 €), mais ces écarts traduisent surtout des différences de diagnostics. Ainsi, la réparation des semelles est à 24 € en moyenne tandis qu'un remplacement de semelles est facturé 35 €. En outre, pour un remplacement de semelles en caoutchouc,

le coût moyen est de 31 € contre 47 € si elles sont en cuir.

Les enseignes de prêt-à-porter affiliées au bonus peinent à s'intégrer au processus : 69 % n'ont pas indiqué le prix de l'opération faute de connaissance du protocole dans leur magasin ou en raison de très nombreux critères d'éligibilité.

Les non-affiliés sont généralement réticents au bonus, non par ignorance, mais en raison de sa mise en œuvre, jugée trop lourde sur le plan administratif et de la crainte de retards de paiement de l'Etat.

Côté usagers, alors que le budget des ménages alloué aux réparations (hors voiture) est marginal, les soucis techniques repérés sur la carte des réparateurs Refashion, de même que les coûts des prestations (très variables et relativement élevés en dépit du bonus), sont autant de freins risquant de décourager un consommateur vertueux enclin à prolonger la durée de vie de ses produits.

Comme pour le bonus réparation en électroménager, le consommateur n'a aucune démarche particulière à effectuer pour bénéficier de ce rabais : il est automatiquement déduit de la facture, sur laquelle il doit apparaître clairement. Il suffit donc de se rendre chez un des 600 réparateurs agréés, dont la liste est disponible ici : <https://www.media-kit.org/reparateurs-refashion/>

Ce sujet a été publié sur le web à l'adresse « bonus-quechoisir.org » et dans le mensuel « Que Choisir » de septembre 2025.

Merci aux enquêteurs qui ont permis cette étude.

Michèle BENOIT, Coordonnatrice Enquêtes

Réductions textiles	
Trou, accro, déchirure	-7€
Doublure simple	-10€
Doublure complexe	-25€
Changement zip - petit	-8€
Changement zip - grand	-15€
Couture défaite - non doublée	-6€
Couture défaite - doublée	-8€

Réductions chaussures	
Pose patin	-8€
Changement bouton	-7€
Opération couture/collage	-8€
Resserrage gomme	-18€
Resserrage cuir	-25€
Changement zip <20cm	-10€
Changement zip >20cm	-14€



Les réductions supposées s'appliqueront pour les réparations de cette enquête sont encadrées en rose.

Source : [Re-fashion/bonus-reparation](#)

Le Centre de Réadaptation Fonctionnelle (CRF) a déménagé !

Le « nouveau » centre de Rééducation Divio est opérationnel depuis la dernière semaine de septembre. L'établissement est maintenant situé au 32 av. de Stalingrad à Dijon. Il est desservi par le bus « Liane 6 ».

Vendredi 12 septembre, les bénévoles des associations intervenant au CRF COS Divio à Dijon ont été invités à une visite du bâtiment avant le déménagement.

Les locaux sont vastes, sur 3 niveaux, avec un parking visiteurs et personnel gratuit. L'intérieur est lumineux. Les salles de rééducation, le gymnase et la balnéothérapie profiteront de tout le matériel nécessaire. Les personnes hospitalisées à temps complet seront principalement hébergées dans des chambres individuelles. Les repas continueront à être préparés sur place. L'environnement boisé de l'ancien Divio a été remplacé par un agréable patio végétalisé, les patients en fauteuil roulant pourront aisément y avoir accès.

Le déménagement, qui s'est étalé sur une semaine, a nécessité une organisation rigoureuse et un fort investissement du personnel. Pendant plusieurs jours, il a fallu faire fonctionner les deux établissements en même temps ! Les patients que j'ai rencontrés à cette période ont bien vécu ce déménagement, sans stress. L'établissement est encore dans une phase d'installation et d'ajustements

techniques, qui devrait se poursuivre jusqu'à fin novembre. Les différents points d'amélioration se résolvent au fur et à mesure, parallèlement à la mise en place des nouvelles organisations internes.

L'établissement a été presque entièrement financé par la Fondation COS Alexandre Glasberg.

Souhaitons que la bonne réputation de ce centre de rééducation perdure et que les financements accordés par les organismes de tutelle permettent de garantir le maintien d'une prise en charge de qualité.

Michèle BENOIT
Représentante d'usagers



Manger mieux, vivre mieux : et si on s'y mettait ?

Bien s'alimenter c'est fournir à notre organisme l'énergie et les nutriments dont il a besoin en quantités adaptées. Nous avons tous des notions à ce sujet mais aussi des a priori et des méconnaissances.

Les ateliers interactifs et ludiques appelés Rendez-vous conso « **Les bons réflexes pour mieux manger** » permettent de développer les bonnes pratiques pour choisir les produits les plus favorables à une alimentation équilibrée et adaptée à son budget tout en évitant le gaspillage.

Nous vous proposons cette année de venir vous informer lors d'ateliers à Dijon à la maison des associations. Ces ateliers débuteront à 9 h 30 et durent environ 2 h.

Déjà quelques dates :

- **samedi 24 janvier** : « **je prends plaisir à cuisiner équilibré** », les bonnes raisons d'avoir une alimentation équilibrée en cuisinant selon la saison
- **samedi 21 février** : « **je découvre les aliments du petit déjeuner** », les bienfaits et la diversité des aliments du petit déjeuner. N'hésitez pas à venir avec des enfants à partir de 8 ans.
- **samedi 7 mars** : « **je m'organise pour ne pas gaspiller** », les enjeux du gaspillage alimentaire et des astuces pour le réduire.
- **samedi 18 avril** : « **je mange équilibré au juste prix** », le décryptage des

étiquettes pour rechercher le meilleur rapport qualité/prix.

Le nombre de place est limité, **inscrivez-vous** auprès de l'antenne de l'UFC-Que Choisir en appelant le 03 80 43 84 56 ou par mail sur :

contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

Vous êtes intéressés mais il vous est difficile de venir à Dijon : il est possible d'organiser ces RDV Conso dans le département. N'hésitez pas à nous contacter.

Isabelle BIZET - Odile REGNIER

Echos (de) l'eau



Dénoncez # La Goutte de trop !

En novembre la fédération a lancé sa campagne de dénonce de la pollution généralisée des masses d'eaux sur le territoire et ses propositions pour limiter l'augmentation des coûts de dépollution pour les consommateurs.

Son étude argumente les conséquences de la mal-adaptation des mesures prises pour réduire l'usage des pesticides et des engrains azotés sur les sols situés près des captages, ainsi que d'autres micro-polluants : « les niveaux élevés de métabolites trouvés notamment dans les nappes phréatiques laissent planer un doute sur la capacité des installations de

potabilisation classiques à éliminer ces contaminants »... « Nos relevés montrent qu'entre 2023 et mi-2025, 85 % des réseaux de distribution ont été en conformité avec tous les critères sanitaires définis par la réglementation européenne, soit un recul de 10 points par rapport à la précédente enquête publiée en 2021 ».

La fédération UFC a actualisé la « **carte interactive de la conformité de l'eau de votre commune** » (avec plus de 30 millions d'analyses officielles) en retenant plusieurs paramètres sanitaires (limites de qualité impératives et réfé-

rences) et dysfonctionnements de traitement : les polluants agricoles (pesticides, nitrates), industriels ou domestiques (résidus chlorés, bore, mercure...) ; les défauts du traitement de potabilisation (bactéries, aluminium, chlorites...) ; les caractéristiques naturelles de la ressource (radioactivité, arsenic, fer...) ; les composants toxiques des canalisations (plomb, cuivre, nickel...). Consultez la couleur des dépassements de votre réseau « eau potable ».

Refusant que les consommateurs de Côte-d'Or continuent à être les seuls à payer le traitement des pollutions qu'ils

Echos (de) l'eau (suite)



subissent, l'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or a relayé cette nouvelle campagne « #La Goutte de Trop »

Elle appuie **les demandes fédérales :**
Un renforcement des procédures d'autorisation des pesticides :

- la création d'un budget permettant à l'Anses de commanditer des études toxicologiques indépendantes sur les pesticides ;
- l'identification par les fabricants de pesticides de la totalité des métabolites de leur substance active et la publication de leurs données toxicologiques ;
- assortir les autorisations de pesticides de restriction à leur utilisation sur les aires d'alimentation en fonction du degré de nocivité identifié.

Des mesures préventives de protection des captages :

- une délimitation des aires de protection des captages ;

- la mise en œuvre de mesures de protection **obligatoire**, notamment sur les zones les plus sensibles ;

- une fréquence de contrôle significative pour vérifier le respect des mesures de protection.

Elle participe aux concertations locales des acteurs engagés sur tous les enjeux concernant la gestion de l'eau : participation à la Conférence Départementale sur l'eau le 1^{er} décembre, au Salon des Maires les 4 et 5 décembre...

Enfin, votre facture incluant la dépollution faite pour que l'eau soit potable, exigez que ceux qui la polluent, à la fois l'agriculture et l'industrie, payent cette dépollution ! UFC-Que Choisir de Côte-d'Or invite donc tous les lecteurs de cet article à le partager largement et à **signer la pétition « Les consommateurs refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet ! »** en remplissant le formulaire pour joindre symboliquement la facture nationale de

la dépollution d'eau à celles des milliers de consommateurs qui refusent de payer à la place des pollueurs et le renvoient aux décideurs.

Les liens internet pour en savoir plus et agir avec nous :

Vers l'étude <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-lancement-de-la-campagne-ufc-que-choisir-la-goutte-de-trop-les-consommateurs-refusent-de-payer-seuls-la-note-de-la-depollution-de-l-eau-du-robinet-n172504/>

Vers la carte interactive <https://www.quechoisir.org/carte-interactive-eau-n21241/>

Pour agir : signez la pétition <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-la-goutte-de-trop-eau-ras-le-bol-de-payer-pour-la-pollution-des-autres-n171904>.

Gérard CLEMENCIN
Référent Environnement

Les bailleurs sociaux

Dernières infos

Malgré les difficultés rencontrées avec les déménagements successifs, nous avons poursuivi notre accompagnement et traité les problèmes des locataires des bailleurs sociaux à distance.

Il faut dire que la campagne de diffusion dans les immeubles des bailleurs sociaux a incité les locataires à nous demander de l'aide pour obtenir la régularisation de certaines situations restées sans réponse ou débutées mais non terminées, que ce soit dans le cas de rénovation ou même de travaux mal faits à l'origine de multiples gênes au quotidien.

Une nouvelle diffusion de flyers a été organisée dans d'autres immeubles HLM et par ailleurs lors de manifestations de « la rentrée des consommateurs » : chez « Epi'sourire » à Dijon le 11 août, journée du 11 octobre Place François Rude à Dijon et le 28 septembre lors du Forum initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable à Semur-en-Auxois et tout récemment sur notre stand à la Foire Gastronomique de Dijon, nous avons présenté aux visiteurs ces flyers qui pour certains ont découvert cette activité avec un certain intérêt.

Les situations vécues à l'occasion de ces différentes manifestations nous ont conduits à rechercher de nouveaux bénévoles dans le domaine du logement privé.

En effet certaines réclamations de locataires sont du même ordre quel que soit le statut de l'immeuble mais où l'interlocuteur est souvent le Syndic de copropriété.

Par ailleurs quelle que soit l'activité exercée au sein de notre association, il est nécessaire et même indispensable d'avoir des conseillers susceptibles d'assurer la relève en cas d'absence ou de départ.

Cet automne, dans la continuité des signalements reçus pendant les mois d'été, les incivilités ont fait elles aussi leur rentrée... Notre intervention a conduit le bailleur à changer les pass permettant l'accès à l'immeuble et au parking souterrain mais les travaux mécaniques continuent dans le parking. Laissons pour aujourd'hui les litiges pour examiner une tout autre activité qui va nous occuper toute l'année 2026, je veux parler des élections des représentants de locataires au CA des bailleurs sociaux et dans les autres instances de concertation locative.

En effet les élections 2022 ont donné un mandat de 4 ans à nos élus et cette année va être celle des élections pour de nouveau 4 années à partir de 2027.

Conformément à la Réglementation, la Fédération Nationale des Offices Publics de L'Habitat et les associations mentionnées à l'article L.421-9 du CCH ont



conclu le 24 septembre 2025 le protocole national d'accord pour l'organisation de ces élections.

C'est donc sur la base de ce protocole national que les bailleurs et les Associations de locataires sont convenus d'établir un protocole local.

A titre d'exemple nous avons eu le 17 novembre une réunion avec ORVITIS et les associations de locataires pour examiner en détail le protocole local proposé par le bailleur.

Outre le phasage des élections, ORVITIS nous a proposé un calendrier de déroulement de celles-ci. Les associations présentes ont donné un avis favorable sur le document qui sera proposé au CA d'ORVITIS du 18 décembre 2025 et entraînera, début janvier, la signature du document par les Présidents des Associations.

Dès lors la recherche de candidats à ces élections sera lancée car cette année encore la constitution de listes imposera le nombre de 8 locataires avec alternativement un homme et une femme.

C'est donc avec ces perspectives 2026 que nous lançons un nouvel appel à bénévoles notamment dans la recherche de locataires.

L'Administrateur délégué
Pierre GUILLE



Quelques conseils pour des travaux de construction et d'entretien du bâti

Lorsque l'on est propriétaire d'un appartement ou d'une maison, il est fréquent de faire intervenir un artisan ou une entreprise pour des travaux de construction (par exemple garage, terrasse...) ou d'entretien (par exemple nettoyage de toiture, isolation, plomberie...). Il faut alors s'entourer d'un minimum de précautions pour que ces travaux soient réalisés dans les règles de l'art et vous donnent entière satisfaction.

Choix des entreprises

Nous sommes souvent sollicités par téléphone ou par visite à notre domicile par des entreprises qui nous proposent divers travaux comme de l'isolation, du nettoyage de toiture, de terrasse, la liste n'étant pas limitative. La seule attitude à avoir est le refus systématique de recevoir ces entreprises ou ces artisans. Ce n'est pas aux entreprises de vous proposer des travaux que vous n'aviez pas nécessairement envisagés. Si vous avez un projet de travaux, c'est à vous de solliciter des entreprises, pas l'inverse. Par ailleurs, dans le cas de sollicitations qui vous sont faites, vous n'avez pas de recul sur la compétence de ces entreprises et aucune base de comparaison financière si par malheur vous signez un bon de commande avec ces interlocuteurs.

Lorsque vous avez un projet de travaux, vous devez contacter des entreprises ou des artisans locaux qui ont pignon sur rue et ayant bonne réputation. Sauf exception de travaux très spécifiques, il faut impérativement éviter de contacter des entreprises distantes qui n'hésiteront pas à facturer des frais de transport et auront des délais d'intervention dans le cas où elles devraient revenir. Vous pouvez vérifier ces entreprises et artisans sur www.societe.com ou www.pappers.fr et en particulier ce pour quoi l'entreprise est qualifiée, sa taille, son capital social. Une entreprise d'un seul individu aura tendance à faire appel à de la sous-traitance pour de gros travaux. Une entreprise récente avec un capital social très faible doit vous alerter sur la robustesse de l'entreprise. Vérifier également les certifications (par exemple RGE, Qualibat) et les avis sur internet. Une entreprise doit également détenir une police d'assurance pour les travaux qu'elle réalise, notamment dans le cadre de travaux relevant de la garantie décennale. Pour de petits travaux, vous pouvez être amenés à faire intervenir des auto-entrepreneurs. Vérifiez bien leurs compétences et prenez des avis. Vous devez être très méfiants vis-à-vis de personnes compétentes dans de nombreux secteurs (électricité, plomberie, maçonnerie, etc.), ce qui relève plus du bon bricoleur que de compétences pour un professionnel qui saura exercer son activité dans les règles de l'art.

Décision après devis

Lorsque les travaux représentent plusieurs milliers, voire dizaines de milliers d'euros il convient de faire faire plusieurs

devis (de 2 à 4) qui vous donneront une base de comparaison. La réalisation d'un devis doit s'effectuer après passage obligatoire de l'entreprise ou de l'artisan à votre domicile, moment pendant lequel vous aurez bien explicité votre projet et l'entreprise aura bien évalué l'ampleur des travaux à effectuer en prenant toutes les mesures et cotés nécessaires.

Un devis doit obligatoirement mentionner la nature des prestations et pour chaque prestation les matériaux mis en œuvre, leur coût unitaire, les quantités nécessaires, et la main-d'œuvre, son coût unitaire et la quantité nécessaire. La durée de validité du devis, les dates prévisibles de travaux et l'échéancier de règlement doivent également être indiqués. Refusez un devis pré-imprimé qui ne détaillerait pas les prestations et qui n'indiquerait qu'un prix global. Pour choisir un des devis, faites-vous aider éventuellement par une personne qui aurait quelques connaissances techniques pour guider votre choix. Se souvenir que c'est surtout le rapport qualité/prix qui est important et que le mieux-disant n'est pas nécessairement la solution la plus intéressante. Ne signez jamais un devis que l'entreprise vous proposerait au moment de son passage. Prenez le devis et laissez-vous le temps de la réflexion au besoin en comparant à d'autres devis. Il faut se souvenir qu'il y a un délai de réflexion de 14 jours à partir du lendemain de la signature d'un bon de commande à votre domicile. N'hésitez pas à envoyer une lettre d'annulation de commande (recommandé avec accusé de réception) si par malheur vous aviez signé un document à votre domicile valant bon de commande et que vous souhaitez vous rétracter. N'oubliez pas qu'il n'y a pas de délai de rétraction sur les foires et salons. Enfin, la durée de validité est votre délai de réflexion ; après acceptation d'un devis et signature, il n'y a plus de délai de rétractation.

Lorsque vous signez un devis, vous êtes engagés auprès de l'entreprise ou de l'artisan et vous ne pouvez pas revenir en arrière sauf accord avec l'entreprise ou l'artisan. Si au cours des travaux des éléments supplémentaires au devis doivent être pris en compte, cela doit obligatoirement faire l'objet un avenant au devis principal qui doit être également signé. Un accord verbal n'a aucune valeur juridique.

Acomptes et factures

Il est d'usage de verser 20-30 % de la somme totale au moment de la signature (acompte remboursable), une partie de la somme au cours des travaux notamment si ceux-ci durent longtemps et le solde après accomplissement des travaux. Il ne faut jamais payer l'intégralité des travaux au moment de la signature du devis car vous n'aurez plus de moyen de pression en cas de litige avec l'entreprise ou l'artisan.

Au cours des travaux il n'est pas interdit de se préoccuper de l'avancement des travaux réalisés par l'entreprise ou

l'artisan et de faire éventuellement les remarques à vos interlocuteurs. A la fin des travaux l'entreprise ou l'artisan doit vous proposer de signer un document attestant la fin des travaux, ce qui est obligatoire dans le cadre de la garantie décennale (toiture, construction, étanchéité...). Sur ce document vous pourrez faire toutes les observations nécessaires et émettre des réserves auxquelles l'entreprise ou l'artisan devra apporter des réponses. Dès la fin des travaux et une fois que tout aura été validé, l'entreprise ou l'artisan émettra alors une facture que vous devrez régler. **Dans le cas de désaccord avec l'entreprise il faut éviter de régler le solde de la facture, éventuellement provisionner la somme sur un compte séquestre tant que le litige n'est pas résolu.**

Emprunts pour vos gros travaux

Parfois la somme des travaux est conséquente et vous devez recourir à un prêt bancaire. Le principe simple est de ne jamais accepter un prêt affecté proposé par l'entreprise. Non seulement les conditions de prêt ne sont pas nécessairement intéressantes, mais le prêt est versé directement à l'entreprise et vous ne disposez alors plus de moyens de pression sur elle. Un prêt affecté doit faire l'objet d'une demande sur un formulaire séparé du bon de commande qui est transmis à l'organisme de crédit. Vous recevez ensuite une offre de crédit que vous devez signer. C'est à partir de ce moment-là que les travaux peuvent commencer. Privilégiez dans tous les cas un prêt à votre banque ou à une banque concurrente pour comparer l'offre. La banque évaluera par ailleurs votre capacité à rembourser le prêt. Vous éviterez alors bien des tracas.

En conclusion, hormis des travaux urgents pour la sécurité de votre bien (fuites par exemple), prenez le temps de la réflexion, comparez les offres techniques et financières, recueillez les avis sur les artisans et entreprises, choisissez les entreprises certifiées et compétentes pour effectuer les travaux, faites-vous conseiller au besoin par une personne compétente. N'oubliez pas que les conseillers litiges de votre association locale peuvent vous être de bon conseil pour vous aider dans votre démarche. Il suffit alors de prendre rendez-vous auprès de l'accueil de l'association locale. Les quelques conseils ci-dessus vous éviteront les principaux écueils. Faire intervenir un artisan ou une entreprise à votre domicile nécessite d'établir une relation de confiance pour que tout se réalise dans les meilleures conditions. Un prochain article traitera spécifiquement des achats d'équipements concernant l'énergie (panneaux solaires, pompe à chaleur...).

Bernard NICOLARDOT

Infos pratiques (suite)

Successions : plafonnement des frais bancaires

Un décret publié le 14 Août 2025 encadre les frais bancaires susceptibles d'être appliqués lors de la clôture des comptes d'un défunt.

En vigueur depuis le 13 novembre 2025, ces dispositions prévoient la gratuité totale dans les cas suivants :

- le solde total des comptes et des produits d'épargne est inférieur à 5 910 € ;
- les comptes étaient détenus par une personne mineure (sans condition de montant) ;

- la succession ne présente pas de complexité manifeste ;

Concernant les autres situations, les frais de clôture sont plafonnés à 1 % du montant total des soldes des comptes et des produits d'épargne sans pouvoir excéder 850 €.

Les mesures s'appliquent à la quasi-totalité des comptes bancaires ouverts au seul nom du défunt (compte courant, livret A, livret d'épargne populaire, livret de développement durable...)

les plans d'épargne en actions étant exclus.

Ces nouvelles règles tendent à limiter des pratiques tarifaires appliquées jusqu'alors par des établissements bancaires lors de la clôture des comptes d'un défunt, pratiques dénoncées par l'UFC-Que Choisir du fait de leur caractère excessif.



Banque : des virements mieux sécurisés

Depuis le 9 octobre dernier, les banques sont tenues, conformément au règlement européen sur les paiements instantanés du 13 mars 2024, de vérifier que le nom du bénéficiaire enregistré par l'émetteur du virement correspond bien à l'IBAN du compte destinataire.

Ce nouveau dispositif a principalement pour but d'éviter certaines fraudes reposant notamment sur des usurpations d'identité (par exemple escroc se faisant passer pour un artisan et fournissant son propre IBAN). Pour l'instant, cette obligation ne concerne que les virements bancaires entre **comptes de paiement effectués dans la zone euro**.

Concrètement, dès qu'une personne effectue un virement sa banque envoie instantanément une demande de vérification

à celle du bénéficiaire, laquelle apporte une réponse immédiate.

Une concordance devant exister entre le nom du bénéficiaire enregistré et celui de l'IBAN du compte destinataire, plusieurs possibilités peuvent se présenter :

- **correspondance exacte** : le nom et l'IBAN correspondent. Le virement est exécuté ;
- **correspondance partielle** : le nom est proche mais pas identique à celui du compte destinataire. Dans ce cas, la banque indique le nom associé à l'IBAN pour que son client décide ou non d'effectuer le virement ;
- **aucune correspondance** : le nom ne correspond pas à l'IBAN. La banque en avertit l'émetteur et l'informe qu'en

cas d'autorisation du virement, cela pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur un compte de paiement non détenu par le bénéficiaire indiqué.

Le client conserve la possibilité d'effectuer le virement mais à ses risques et périls.

- **vérification impossible** : par exemple un problème technique. La banque indique que le contrôle n'a pas pu être effectué. Il est possible soit d'abandonner, soit de poursuivre l'opération.

Si ce système permet de prévenir certaines arnaques, il ne constitue toutefois pas une protection absolue contre les risques de fraude.

Philippe ARDOUIN

Témoignage

M^{me} S. N'D de Dijon

Information aux lecteurs concernant la facturation des chambres individuelles lors d'une hospitalisation au CHU de DIJON.

Je souhaite attirer l'attention de vos lecteurs sur un point de facturation qui peut surprendre lors d'une hospitalisation dans l'établissement précité.

Si vous souhaitez une chambre double et qu'il n'y en a plus de disponible on vous propose une chambre individuelle. Dans ce cas vous n'êtes pas obligé d'en supporter les frais (75 €/jour).

Cette demande implique de signer un document de refus au moment de l'admission. Cette démarche est à renouveler à chaque hospitalisation.



Le but de ce courrier n'est pas de mettre le CHU de Dijon en cause mais d'informer les patients afin qu'ils puissent faire un choix éclairé.

DEVENEZ BÉNÉVOLE ET REJOIGNEZ VOTRE ASSOCIATION UFC-Que Choisir de Côte-d'Or !

Pour assurer la pérennité de l'association, nous recherchons des bénévoles.

Vous serez intégré avec bienveillance à notre équipe de bénévoles. Nous veillerons à votre formation théorique et vous serez encadré par un tuteur expérimenté jusqu'à votre pleine intégration dans l'association.

Pour tous renseignements complémentaires :

Christian Chaudouet : president@coted'or.ufcquechoisir.fr - 06 83 30 99 03



NOS PERMANENCES au 1^{er} janvier 2026

Dijon : 2, rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON -
Tél. 03 80 43 84 56

L'Accueil des consommateurs est ouvert :

- du lundi au vendredi de 9 h-12 h 30 et 14 h-17 h 30
- le samedi de 10 h à 12 h uniquement par téléphone

Beaune : le samedi de 9 h à 12 h - Espace Bretonnière - 1, rue des Vignes derrière les Vérottes

Montbard : le 1^{er} et 2^{ème} mercredi du mois de 9 h à 12 h - Centre Social Romain Rolland.

Semur-en-Auxois : le 3^{ème} et 4^{ème} mercredi du mois de 9 h à 12 h - Espace socio-culturel du mail - 1, avenue Pasteur

Pour le traitement des litiges avec un professionnel, un rendez-vous avec un conseiller du domaine concerné⁽¹⁾ sera nécessaire soit :

- par téléphone : 03 80 43 84 56
- via le site : <https://cotedor.ufcquechoisir.fr/> bouton : « PRENDRE UN RENDEZ-VOUS »
- par mail : contact@cotedor.ufcquechoisir.fr

(1) Domaines concernés :

- Logements, copropriétés, locations, syndics, etc...
- Construction, rénovation, malfaçons, PAC, etc...
- Assurances des biens, des personnes, etc...
- Banques, organismes de crédit, etc...
- Auto, moto : achat neufs, occasions, réparations, etc...
- Commerces, loisirs, achats par internet, voyages, etc...
- Energie, eau, problème de facturation, etc...
- Téléphonie fixe, mobile, internet, etc...
- Santé, environnement.

VOIR & SAVOIR

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

**Déposé le 19-12-2025 à distribuer
avant le 29-12-2025**

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

TALANT PDC



Offre couplée : réadhésion à l'Association Locale d'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or et au site Quechoisir.org

Rappel : l'adhérent reçoit deux mois avant la fin de son adhésion, puis un mois avant, un mail de relance pour réadhérer à notre association via le site que-choisir.org. Une offre préférentielle permet à l'adhérent de profiter d'un tarif de **9,90 € / an** au lieu de 45 € / an au site www.quechoisir.org, **s'il renouvelle son statut avant la fin de son adhésion. Le seul mode de paiement valable pour cette opération est la carte bancaire, il n'est plus possible de payer par chèque.**

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.