

UFC QUE CHOISIR CAEN

**BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSO MMATEURS
DE CAEN**

ISSN 1623-4073

N° 163

Juin 2018

1.50 € Trimestriel

Assemblée générale

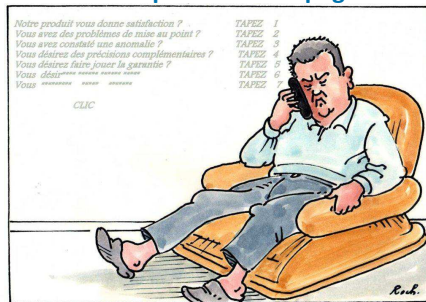
Compte-rendu
page 4-5



CEE : page 8



Compter sur SFR : page 11



Performances 0 des professionnels : page 10



Rendez vous conso : page 13



Rénovation énergétique : page 6-7



Édito

Votre avis nous intéresse

page 3

Assemblée générale

Compte rendu

page 4 –5

Rénovation énergétique 1

Isoler sa maison

0€ Arnaques ou pas

page 6-7

Rénovation énergétique 2

Le certificat économie énergie

RGE reconnu garant de l'environ

page 8-9

Rénovation énergétique 3

Halte au démarchage

page 10

Téléphonie

Y-aurait-il un problème chez SFR

Clauses abusives

page 11

Enquête

Les circuits courts

page 12

Vie de l'association

Rendez vous conso

S'approvisionner en circuits courts

Page 13

Jouons un peu

Les chiffres utiles

Page 14

page 15

Êtes-vous un consommateur averti ?



1 - Un devis préalable avant travaux est-il obligatoire chez un garagiste?

OUI NON



2 - Si un article est étiqueté à un prix différent de celui affiché sur la gondole, lequel va s'appliquer ?

OUI NON



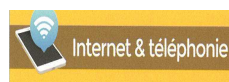
3 - Mon bailleur a-t-il le droit de visiter mon appartement une fois par an ?

OUI NON



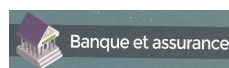
4 - Peut-on goûter les fruits gratuitement au supermarché ?

OUI NON



5—Mon opérateur mobile peut-il me réclamer le paiement d'une facture datant de 3 ans ?

OUI NON



6 - Suite à un dégât des eaux, mon assureur ne m'indemnise que sur présentation de factures. Est-ce légal?

OUI NON

Réponses page 11



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Votre avis nous intéresse...

Dans ce bulletin vous trouverez le compte rendu de notre assemblée générale annuelle. Nous y faisons le bilan d'une année de travail. Si les thèmes des litiges sont sensiblement les mêmes que les années précédentes, nous constatons une augmentation importante des litiges concernant la rénovation énergétique, isolation des maisons, pose de VMC, panneaux photovoltaïques, etc...

C'est pour cette raison que nous consacrons plusieurs pages de ce bulletin sur ce sujet.

Informers les consommateurs afin de leur éviter de prendre de mauvaises décisions fait partie de notre action quotidienne. Si nous insistons, c'est que nous rencontrons des personnes, pas toujours âgées, qui ont succombé aux arguments de vendeurs peu scrupuleux et se retrouvent surendettées et au bord de la déprime. Pire, obligées de vendre leur maison pour rembourser un crédit qui devait être compensé par la revente de l'électricité à ERDF. Ce qui n'est jamais le cas.

Lors de cette assemblée générale, nous avons aussi parlé d'avenir et de pérennisation de notre association mise à mal par la suppression des subventions et la perte d'un emploi aidé. Après un échange avec les participants, pour compenser cette diminution de revenu une augmentation de la cotisation a été votée à notre grand regret.

Nous avons également parlé de nos projets. L'information étant notre priorité, nous allons reprendre les Rendez-vous Conso. Après l'alimentation en 2017 se sera « Déjouer pièges et arnaques ». Repérer les supercheries et les contrevérités qui se glissent dans des offres attractives, en magasin et sur le web.

L'information passe maintenant par le net (Sites, Réseaux sociaux, Courriels), un bulletin papier est-il encore de mise ?

Aimeriez-vous recevoir ce bulletin par mail ? Donnez nous votre point de vue, par lettre ou par mail !



UFC Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet
14000 Caen
Tél. 02.31.86.32.54

Courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

- ◆ Association Loi 1901 à but non lucratif, dirigée par des bénévoles
- ◆ **Présidente et directrice des publications** : Jackie BAUCHER
- ◆ **Vice-Président** : Daniel TIRARD
Denis ALIX
- ◆ **Trésorier** : Claude BERGER-FREMY
- ◆ **Trésorier-adjoint** : Claude RILLARDON
- ◆ **Secrétaire** : Anne FAUVEL
- ◆ **Administrateurs** : Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOUCHARD, Gérard CORSET, Laurent CROISON, Jean DUMORTIER, Michèle FOURNIER, Jean-Marc GENDREAU, Béatrice MILLET

◆ Bulletin réalisé sans publicité

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.

Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.

Ont participé à ce numéro :

Jackie Baucher, Laurent Croison, Francine Bordier,

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen

Distribué par nos soins

Commission paritaire :
0118 G 82583

ISSN 1623-4073



Papier recyclé

Compte-rendu de l'Assemblée Générale Ordinaire

Notre AG s'est tenue le Vendredi 23 Mars 2018 en présence de Monsieur CARTELET, Directeur-Adjoint de la DDPP 14. Mesdames et Messieurs les députés et sénateurs que nous avons invités ce sont excusés, ainsi que Monsieur le Maire de Caen et Madame Debelle, Maire adjointe, habituellement présente ou représentée. 171 adhérents étaient présents ou représentés.

La présidente ouvre la séance.

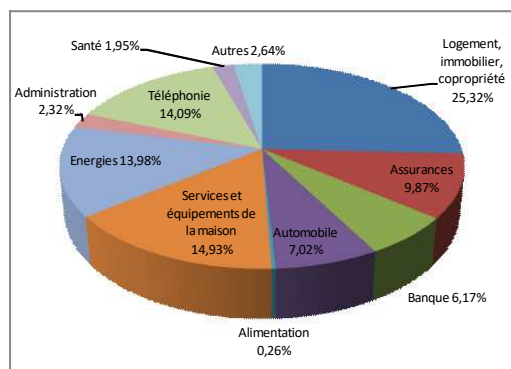
D.Alix, vice président, présente le rapport d'activités.

Le traitement des litiges

En 2017 nous avons ouvert 1895 dossiers de litiges.

Nous pouvons constater que le poste « logement, immobilier, copropriété » est le plus important. Les litiges les plus courants sont les sorties de logement locatif et les malfaçons en construction. Nous constatons aussi une augmentation des litiges liés aux travaux d'économies d'énergies, isolation des maisons, panneaux solaires...

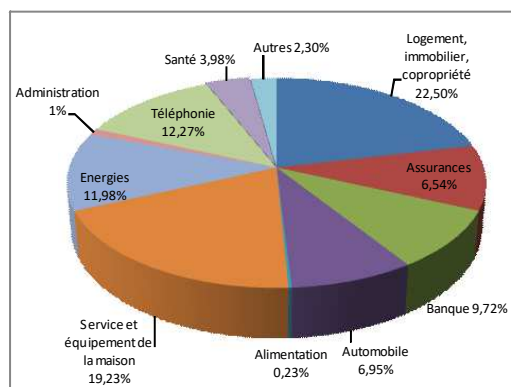
Autre poste important : « les services et équipements de la maison » qui comprennent les litiges liés aux commerces divers et en ligne, mais aussi le tourisme, le transport et les services divers.



Les demandes de renseignements

Au cours de l'année 2017, nous avons répondu à 3088 demandes d'informations qui nous sont parvenues par téléphone, ou visites à notre local.

Comme pour les litiges la répartition est identique.



L'évolution du nombre d'adhérents

En 2017, l'association a enregistré au total 3011 adhésions parmi lesquelles 105 sont des adhésions solidarité et 252 adhésions duo. Depuis 2010 on constate une légère diminution du nombre d'adhérents, Cependant L'AL de Caen reste la 7^{ème} au plan national. Le taux de ré-adhésion est de 60%.

Le fonctionnement de l'association

Nos 48 bénévoles sont secondés dans leurs tâches par 3 salariés et 4 stagiaires étudiants en droit.

Ensemble ils ont assuré 1872 heures d'accueil et 2880 heures de permanences litiges pour répondre aux questions des consommateurs.

Ils les ont informés par le bulletin local, par 17 émissions radiophoniques, des articles sur le site Web et sur Face Book.

Ils les représentent dans 16 commissions départementales et locales.

17 de nos bénévoles et une salariée ont suivi des stages de formation interne.

Les questions étant épuisées, le rapport d'activité a été soumis au vote : Pour 171, Contre 0, Abstention 0, le rapport d'activité est voté à l'unanimité.

La défense collective

Au cours de l'année 2017 l'UFC Que Choisir de Caen s'est constituée partie civile dans l'intérêt général des consommateurs dans les affaires suivantes :

1. Pratiques commerciales trompeuses, vente de produits par Internet sans livraison.
2. Infraction à la vente par démarchage à domicile : trois affaires pour le même motif.
3. Pratiques commerciales trompeuses et abus de faiblesse.
4. Non respect des mesures d'utilisation de produits phytopharmaceutiques.

Cl.Rillardon administrateur, trésorier adjoint, présente le rapport financier

En 2017 on constate une baisse des charges et une maîtrise des dépenses, sur les produits, la baisse de la vente du bulletin d'environ 1300€.

Cl.Rillardon insiste sur la baisse importante des subventions :

- 500€ pour le département
- 2500€ pour la ville de Caen
- 1600 pour la CAF

Malgré des dons plus importants, au final on constate une baisse des recettes de 4700€ pour 2017. Les baisses de subventions impactent et vont impacter dans les années à venir l'état des finances. Le bilan de l'année 2017 est déficitaire de 2408,99 €.

Le rapport financier est soumis au vote :

Pour 171, contre 0, abstention 0, le rapport d'activité est voté à l'unanimité.

Montant de l'adhésion :

Compte tenu de l'état des finances, le conseil d'administration propose une augmentation de la cotisation de 1,50€, soit 33,50 €.

Une discussion s'engage sur le montant de la cotisation, diverses propositions sont faites par des adhérents. Le vote a lieu pour une cotisation à 33.50€

Pour 168 , contre 2, abstention 1, la cotisation à 33.50€ est adoptée.

Élection des membre du CA

Nouveaux candidats :

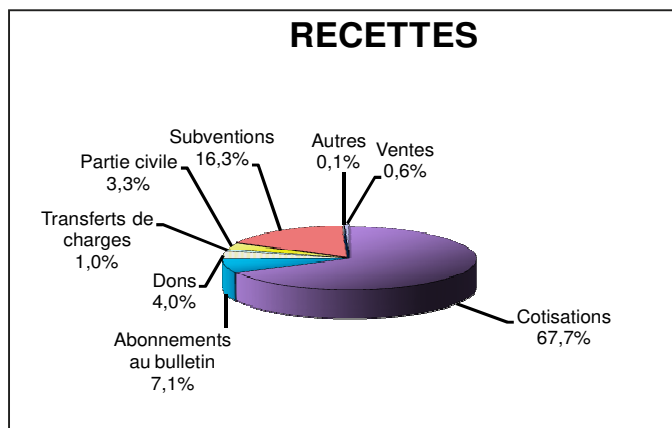
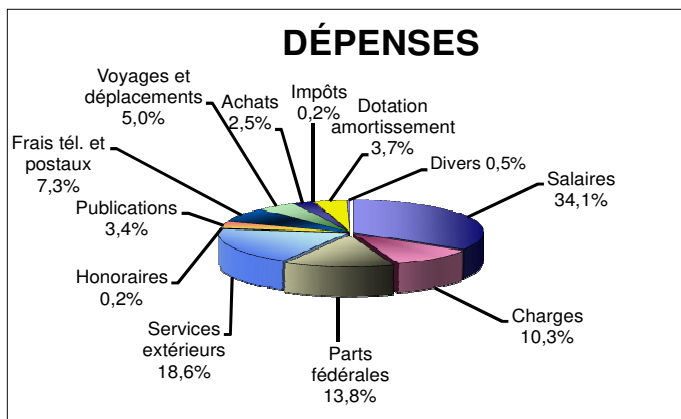
Laurent CROISON, Béatrice MILLET,

Administrateurs sortants :

Denis ALIX, Jackie BAUCHER, Claude BERGER-FREMY, Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOUCHARD, Gérard CORSET, Jean DU-MORTIER, Anne FAUVEL, Michèle FOURNIER, Jean-Marc GENDREAU, Claude RILLARDON, Daniel TIRARD

Vote : 171 votants, 171 voix pour. Tous les membres sont élus.

La présidente adresse ses remerciements ainsi que ceux des membres du CA à Marie-Louise Huck qui, après plus de 40 ans de bénévolat quitte le CA. Un bouquet de fleurs lui est remis ainsi qu'un cadeau



Compte-rendu de l'AG extraordinaire du 23 mars 2018

Ordre du jour : adoption des nouveaux statuts.

Pourquoi une modification des statuts ?

Les statuts de notre fédération ont été refondus en mai 2016 pour répondre à différents objectifs. Il convenait de mettre nos statuts locaux en conformité avec ceux-ci et garantir ainsi la cohérence du mouvement.

Les nouveaux statuts ont des objectifs à la fois politiques :

- Renforcer notre indépendance,
- Protéger l'utilisation de notre nom.

et pratiques :

- Clarifier des dispositions statutaires repérées comme source de conflits, d'interprétations divergentes ou de difficultés.

Après une présentation de chaque article des statuts le vote a lieu à main levée avec l'accord des adhérents.

Vote : Pour 171, contre 0, abstention 0, les statuts sont adoptés à l'unanimité.

(les statuts sont à disposition de chacun sur demande)

Isoler sa maison

Comme nombre d'entre nous vous êtes sollicités par des sociétés qui vous proposent, de poser des panneaux photovoltaïques sur votre toit, d'isoler vos combles, de vous vendre des VMC ou autre ballons thermodynamiques etc...

Ne vous laissez pas abuser par ces beaux parleurs qui vous promettent la lune.

L'investissement en panneaux solaires n'est jamais autofinancé et l'isolation d'une maison répond à de nombreuses techniques qu'il vaut mieux bien connaître.

Si vous souhaitez rénover votre logement pour plus de confort et réduire vos factures, l'isolation est la priorité et pour réussir son isolation, il est important de choisir les bons matériaux, et des professionnels expérimentés qui les mettront en œuvre.

Quatre bonnes raisons d'isoler

⇒ Plus de confort

En contact avec l'air extérieur, les murs et fenêtres non isolés sont froids en hiver et provoquent une sensation d'inconfort malgré l'air chaud de la pièce. Une bonne isolation supprime cet « effet de paroi froide ».

⇒ Plus d'économies d'énergie

En hiver, l'isolation permet de réduire les pertes de chaleur par les murs, le toit, les fenêtres et les planchers bas. À la clé : une réduction immédiate de votre facture de chauffage.

⇒ Moins d'entretien

Une maison bien isolée vieillit mieux et nécessite moins de travaux d'entretien. En effet, l'isolation, associée à une ventilation efficace, limite les risques de condensation et les dégradations sur les peintures, fenêtres et murs.

⇒ Plus de valeur

Au moment de la vente ou de la

location, votre logement bénéficiera d'un meilleur classement sur l'étiquette énergie du diagnostic de performance énergétique (DPE).

Les conditions d'une isolation réussie

Pour réussir ses travaux d'isolation, certains points incontournables doivent être respectés.

⇒ Une ventilation efficace

Pour limiter l'humidité dans le logement, l'isolation doit toujours être associée à une ventilation efficace, contrôlée ou assistée mécaniquement : ventilation mécanique contrôlée (VMC) hygroréglable, double flux...

⇒ Pas de condensation dans les parois

En hiver, lorsque la vapeur d'eau traverse une paroi, elle se refroidit progressivement de l'intérieur vers l'extérieur. Elle peut se condenser en eau dans la paroi, provoquant moisissures, décollement des papiers peints, dégradation des murs... La pose d'un pare-vapeur lors de travaux d'isolation limite l'accumulation d'humidité derrière l'isolant.



⇒ Des ponts thermiques supprimés

Ce sont des zones de faiblesse dans l'enveloppe d'un bâtiment : le froid extérieur y est plus rapidement transmis à l'intérieur du logement. La vapeur d'eau s'y condense, ce qui peut engendrer la formation de traces noires et de moisissures. Traiter les ponts thermiques passe par une bonne continuité de l'isolation.

⇒ Pas d'infiltrations d'air parasite

Pour les éviter, un soin particulier devra être apporté à toutes les jonctions (maçonnerie, menuiserie, installation électrique...) lors de l'isolation.

Toutes les techniques du sol au plafond

⇒ L'isolation des combles et de la toiture

- L'isolation de la toiture, sous les rampants ou sur le plancher, est souvent la plus rentable. C'est la première étape à réaliser car le potentiel d'économies d'énergie est important. En effet, l'air chaud, plus léger, s'élève et va se loger en grande partie sous le toit.

⇒ L'isolation des murs par l'extérieur ou isolation des murs par l'intérieur

- L'isolation par l'extérieur doit être envisagée en priorité, lorsque les conditions sont réunies. Elle permet d'isoler et de faire le ravalement en même temps

- L'isolation par l'intérieur a l'avantage d'un coût moins important

et ne change pas l'aspect extérieur du bâtiment.

Le coût de cette technique est moins important que celui de l'isolation par l'extérieur mais sa mise en œuvre est contraignante : pièce condamnée pendant la durée des travaux, gêne pour l'ouverture des fenêtres, le passage des canalisations et des prises électriques dans l'isolant...

⇒ L'isolation des planchers bas

- On peut isoler son plancher bas de plusieurs façons, en tenant compte notamment de la hauteur entre le plancher et le plafond : par le dessous, par le dessus.

⇒ L'isolation des parois vitrées

- La qualité de la fenêtre dépend du vitrage et du cadre. Des solutions performantes existent en menuiseries bois, PVC et aluminium à rupture de pont thermique.

Double vitrage classique, double vitrage à isolation renforcée (VIR) ou triple vitrage

Quelles aides et quels professionnels ?



Parce que l'isolation thermique est le meilleur moyen de limiter les dépenses énergétiques d'un bâtiment, des aides spécifiques existent pour les travaux performants.

Vous pouvez bénéficier de plusieurs aides.

- Une facturation avec TVA à taux réduit (5,5 %) peut s'appliquer aux travaux d'isolation éligibles au crédit d'impôt pour la transition énergétique.

- Le crédit d'impôt pour la transition énergétique, les aides des collectivités locales, et des fournisseurs d'é-

nergie sont attribués à des travaux d'isolation très performants.

- Les aides de l'Anah peuvent être accordées aux ménages aux revenus modestes et très modestes qui souhaitent améliorer la performance énergétique de leur logement.

- L'éco-prêt à taux zéro et des prêts à taux avantageux peuvent être obtenus, sous conditions, pour financer les travaux contribuant à la maîtrise de l'énergie : prêt du Livret développement durable et solidaire, prêts délivrés par la CAF ou les distributeurs d'énergie...

- Les certificats d'économie d'énergie CEE. (Voir article page 8)

Vous devez faire appel à des professionnels RGE ⁽¹⁾

La mention RGE atteste, en principe, du respect de critères objectifs et transparents. Elle inscrit les professionnels dans une démarche de renforcement de la qualité de leurs compétences et de leurs prestations. Mais RGE n'est pas toujours synonymes de qualité et de respect des pratiques commerciales. (Voir article page 9)

(1) RGE : Reconnu Garant de l'Environnement

TOUT SUR LE NET : mais attention, derrière l'adresse avec la mention "annonce" il y a un professionnel.

Isolation A
Annonce www

Avant de vous engager, prenez le temps de la réflexion.

- Faites réaliser plusieurs devis pour les mêmes travaux et comparez.

- Demandez au professionnel à visiter ses derniers chantiers.

- Vérifiez qu'il est bien accrédité RGE et qu'il est bien assuré pour les travaux que vous envisagez.

Ne signez jamais un devis avant d'être sûr de faire exécuter les travaux, même si on vous dit que ce n'est qu'un projet.

Si toutefois vous avez signé un contrat à votre domicile et si vous avez un doute, vous avez 14 jours pour vous rétracter.

Consultez :

- l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) établissement public EPIC
- l'Anah (Agence Nationale de l'Habitat), établissement public
- le COFRAC (Comité National d'Accréditation) association loi 1901

Pour trouver un professionnel :
www.renovation-information.fr/trouver-un-professionnel

Isolation 1 € - Arnaque ou pas

La loi POPE permet la prise en charge totale de l'isolation des combles, il suffit pour en bénéficier d'être en dessous du seuil de revenu fixé par décret.

Ex : un foyer de 2 personnes, habitant en province, revenu égal ou inférieur à 21900 €

1 € pour 50 m² – ensuite 14€ le m² – et seulement pour les combles perdus.

Qui finance les travaux :

les distributeurs de carburant, d'électricité, de fioul, via le dispositif des CEE

L'anah avec des subventions.

Et toujours établir un projet avant de signer un contrat.

Voir site : <https://caen.ufcquechoisir.fr/2017/11/29/isolation-a-1-euro-gare-aux-arnaques/>



Les certificats d'économie d'énergie, dispositif instauré dans le cadre de la loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique de juillet 2005

Dans son principe, il vise à obliger les vendeurs d'énergie (EDF, ENGIE, Total, etc...) à obtenir de leurs clients la réalisation d'économies d'énergie (via principalement des aides financières) en échange d'un certificat attestant d'un volume d'énergie éparpillée.

L'UFC-Que Choisir a voulu expertiser ce dispositif devenu fer de lance de la politique publique de soutien à la rénovation énergétique.

L'association dénonce les insuffisances d'un dispositif peu transparent et trop complexe, qui accentue les inégalités entre les consommateurs dans l'accès à la rénovation.

Bien que l'incitation des consommateurs soit au cœur du dispositif, notre sondage exclusif montre que seulement 31% des ménages ayant réalisé des travaux d'efficacité énergétique ont bénéficié d'une prime au titre des CEE.

L'étude réalisée sur la base des demandes d'informations reçues par les associations locales, identifie trois raisons qui peuvent constituer un frein à la demande de CEE:

- **Le défaut d'accompagnement** des consommateurs par les professionnels (vendeurs d'énergie et installateurs)

mais aussi les démarcheurs à domicile ou sur les foires qui font signer les contrats avant de faire la demande de CEE. Condition impérative pour obtenir un CEE.

Pour obtenir un CEE il faut le demander avant de signer un contrat, après c'est trop tard.

- **Une demande de CEE complexe aux résultats incertains.**

Comment s'étonner que les consommateurs informés soient rebutés compte tenu de la lourdeur administrative (demande de prime, devis, facture, attestation sur l'honneur...) et des contraintes techniques (vérification de la certification des équipements et de la qualification du professionnel) pour obtenir une aide pouvant être parfois marginale (par exemple, 20 € en moyenne pour

le changement d'une fenêtre pouvant coûter jusqu'à 950 €) ?

Les démarches administratives autour de la demande de CEE (avant et après travaux) sont sources d'erreurs et de litiges qui peuvent parfois déboucher sur un refus de paiement aux consommateurs, avec les conséquences importantes que cela engendre

sur leur budget ; - **Un montant des aides pas toujours incitatif**, parfois trop faible par rapport au coût des travaux (par exemple sur les chaudières individuelles, les CEE représentent environ 155€ sur un équipement de plus de 3100€, soit 5% du montant d'une chaudière).

De plus, presque 6 consommateurs sur 10 n'avaient pas connaissance du caractère variable du montant des CEE.

Or il peut varier du simple à plus du double selon l'acheteur (par exemple pour l'isolation des combles, le montant peut varier de 414 € à 943 €).

Pire, au-delà du montant aléatoire s'ajoute l'incertitude sur le versement effectif de la prime, celle-ci pouvant être refusée après la réalisation de travaux pourtant coûteux, en cas de dossier jugé a posteriori non conforme.



RGE - performance zéro des professionnels !

Face à la recrudescence des litiges liés à la rénovation énergétique traités par ses associations locales, l'UFC-Que Choisir a décidé de mener une enquête de terrain en septembre 2016.



L'association a collecté des devis pour 10 maisons mal isolées, auprès de professionnels labellisés «RGE», largement promus par les pouvoirs publics et devenus maintenant incontournables si le consommateur souhaite bénéficier de subventions.

Cette enquête révèle des défaillances de fond en comble.

Une visite de courtoisie plutôt qu'une évaluation minutieuse du bâti

Alors qu'un diagnostic d'ensemble du logement est indispensable pour établir des recommandations de travaux fiables, seulement 8% des artisans ont fait un examen consciencieux du bâti (enveloppe du logement, ventilation et production de chaleur).

Des diagnostics partiels et imparfaits aboutissent inévitablement à des prescriptions de travaux inadaptés.

Un marché de la rénovation plombé par des prix excessifs et des aides souvent oubliées

Peu à même de proposer des solutions cohérentes, les professionnels ont en outre la main lourde sur la facture. Les prix des prestations proposées sont jusqu'à 2,8 fois supérieurs (pour un enduit) aux prix constatés sur le marché par des artisans efficaces. Et les consommateurs ne pourront pas compter sur leurs conseils pour

alléger la douloureuse grâce aux aides publiques: si 80% des professionnels testés abordent le crédit d'impôt transition énergétique, rares sont ceux qui évoquent les autres aides (26% pour les certificats d'économies d'énergie et 23% pour les aides locales).

Pratiques commerciales : zéro pointé à l'écrit comme à l'oral

Un seul devis récolté est conforme aux obligations légales en la matière.

94% des devis sont imprécis sur le libellé des travaux, et dans 71% des cas, le nom de la compagnie d'assurance n'est pas indiqué.

Ce n'est guère mieux à l'oral où, pour pousser à la vente, 65% des professionnels testés font miroiter

des réductions de facture allant jusqu'à 50%...en se gardant bien de les notifier sur le devis pour éviter tout engagement.

Une absence de responsabilité qui aboutit à une recrudescence de litiges.

Des consommateurs se sont en effet retrouvés à payer un crédit affecté aux travaux, sans que l'installation ne fonctionne.

La loi Transition énergétique pour la croissance verte, loin de leur venir en aide, aggrave la situation en limitant les engagements de performance à une simple obligation de moyens, non engageante.

L'absence de responsabilité du prêteur sur la solvabilité et la fiabilité des professionnels est tout aussi inadmissible.

Les demandes de l'UFC QUE CHOISIR

Décidée à assainir des pratiques préjudiciables aux consommateurs et à l'environnement, l'UFC-Que Choisir alerte à nouveau les consommateurs et leur conseille de réfléchir à deux fois avant de suivre les recommandations des professionnels du secteur et exige des pouvoirs publics :

- Une totale remise à plat de la qualification RGE, avec un renforcement de la formation et des contrôles des professionnels qualifiés.
- De promouvoir une nouvelle filière d'experts indépendants capables de coordonner les travaux et d'accompagner les consommateurs tout au long de leur démarche de rénovation énergétique.
- D'instaurer une obligation de résultat, que les consommateurs pourront invoquer dès lors que les allégations de performance énergétique faites par les professionnels n'auraient pas été atteintes.
- Une responsabilisation du prêteur dans le cadre d'un crédit affecté afin que ce dernier vérifie la réalisation de la prestation prévue mais aussi la solvabilité et les capacités du professionnel partenaire.

Halte au démarchage - Un raz-de-marée de litiges

L'UFC- Que Choisir lève le voile sur les pratiques nocives de certains professionnels rendues possibles par le laxisme des grands réseaux bancaires.

Une vague de litiges sans précédent

Alertée par une fulgurante remontée du nombre de litiges traités par ses associations locales, l'UFC-Que Choisir a recensé 871 dossiers de consommateurs lésés par les démarcheurs aux travaux de la rénovation énergétique.

L'étude révèle, que la loi Hamon de 2014, censée renforcer les protections des consommateurs sollicités par des démarcheurs, a failli à mettre un terme à l'essor des aigrefins du secteur.

Démarchage : des pratiques commerciales nocives à toutes les étapes

En effet, les manœuvres nocives de certains professionnels, qui ciblent notamment, les consommateurs les plus vulnérables, perdurent à toutes les étapes de la commercialisation: du démarchage jusqu'à la livraison des travaux.

Ainsi, lors du démarchage plus d'un dossier sur quatre (28 %) révèle des techniques de vente pouvant être qualifiées d'agressives voire trompeuses, qui se manifestent notamment par des sollicitations répétées ou des ruses visant à faire croire aux consommateurs qu'ils ne sont engagés ni dans la souscription de travaux ni dans la demande d'un crédit à la consommation.

Une fois les contrats signés et alors que les consommateurs peuvent encore se rétracter pendant 14 jours, notre étude souligne également les manœuvres de certaines sociétés qui multiplient les

astuces pour y faire obstacle (22 % des dossiers) : des formulaires de rétractation absents, des bons de commande antidatés voire des tentatives d'intimidation de leurs commerciaux.

Enfin, une fois les travaux livrés, 43 % des consommateurs qui ont contacté une de nos associations locales témoignent que les installations proposées s'avèrent bien moins rentables qu'annoncées avec des performances nettement inférieures aux allégations effectuées, quand elles ne sont pas tout simplement défectueuses.

Installations photovoltaïques : le symbole des défaillances des contrôles des banques

L'UFC-Que Choisir souligne, enfin, les défaillances des établissements bancaires qui contribuent, par le biais des partenariats qu'ils nouent avec les démarcheurs, au financement de sociétés peu scrupuleuses dont les seules victimes sont les consommateurs.



Alors que dans près de 40% des dossiers analysés, les emprunteurs auraient pu bénéficier du dispositif de l'éco-prêt à taux zéro, moins coûteux et plus protecteur pour les consommateurs, l'étude constate que le financement des travaux souscrits a été réalisé par le biais de crédits à la consommation classiques, ouvrant la porte à toutes les dérives.

Ainsi, pour les installations solaires, les travaux qui concentrent les deux tiers de nos dossiers, l'étude révèle qu'une large majorité des projets financés étaient, par nature, irréalistes au regard des tarifs pratiqués par les prestataires, des solutions techniques proposées ainsi que du niveau d'ensoleillement des zones d'installations.

Les demandes de l'UFC QUE CHOISIR

Soucieuse de lever les freins à la rénovation énergétique des bâtiments résidentiels, l'association appelle les pouvoirs publics à créer un cadre juridique qui responsabilise aussi bien les professionnels que les établissements bancaires, pour rétablir la confiance des consommateurs dans les travaux de la rénovation énergétique.

Et pour permettre aux consommateurs de réduire les dépenses énergétiques de leur logement ainsi qu'à mettre un terme aux pratiques nocives des aigrefins du secteur :

- Publie un recensement de sociétés pour lesquelles l'association constate de nombreux signalements (1) et rappelle que son réseau d'associations locales peut les accompagner lors d'un litige avec un professionnel ;
- Rappelle son opposition à la liberté du démarchage pour les travaux de la rénovation énergétique compte tenu des préjudices que cette pratique occasionne pour les consommateurs . (1) Voir plus sur : quechoisir.org

Y aurait-il un problème chez SFR ?

En 2017 nous avons recensé dans nos bureaux de Caen 135 litiges contre SFR/Numéricable, contre 28 pour free, 18 pour Bouygues Télécom et 11 contre Orange.

Les clients SFR viennent toujours nombreux à notre permanence. Cet opérateur téléphonique et internet est passé dans le groupe Altice, nouveau grand groupe international multimedia créée par Patrick Drahi à coups de rachats à crédit.

Et visiblement, la priorité du groupe est dorénavant de réduire ses coûts pour digérer ces achats au détriment du service client. Ainsi, le temps d'attente au téléphone du service clientèle est passé de deux à treize minutes en moyenne.

Si on peut constater de vrais progrès chez Orange, Free et Bouygues Télécom, même si tout est loin d'être parfait, SFR est considéré maintenant comme le vilain petit canard des opérateurs français.

Augmentation des prix unilatérale, options payantes imposées, réengagement sans accord des clients, les plaintes de nos adhérents sont nombreuses.

L'UFC Que Choisir de Caen conseille vivement à ses adhérents de vérifier leurs factures chaque mois sur leur espace client (date d'engagement, montant...). Nous avons déjà pu lire des réponses de SFR qui considère qu'une facture non contestée est considérée comme acceptée !

Manquerait-il une calculatrice chez SFR ?

Extrait d'une réponse d'SFR à un adhérent.

Après étude de votre demande, je suis au regret de vous informer qu'il n'est pas possible d'accéder à votre demande. Les options précitées sont intégralement remboursées par diverses options telles que « remise SFR presse », « Remise abonnement », « Remise option TV la Fibre de SFR+TV Evo ».

Ces 3 remises d'un montant respectif de 9,09€, 13,36€ et 9,53€ permettent d'annuler entièrement les options d'un montant total de 34,97€. (ou 31,98€!!!)

Clauses abusives : L'UFC-Que Choisir fait annuler une myriade de clauses de SFR

Publié le 3 avril 2018

Après avoir obtenu la condamnation de SFR en première instance pour une vingtaine de clauses abusives/illécites, l'UFC-Que Choisir voit sa satisfaction renforcée en appel en raison de l'ampleur encore plus grande des clauses épinglées et de la sanction prononcée.

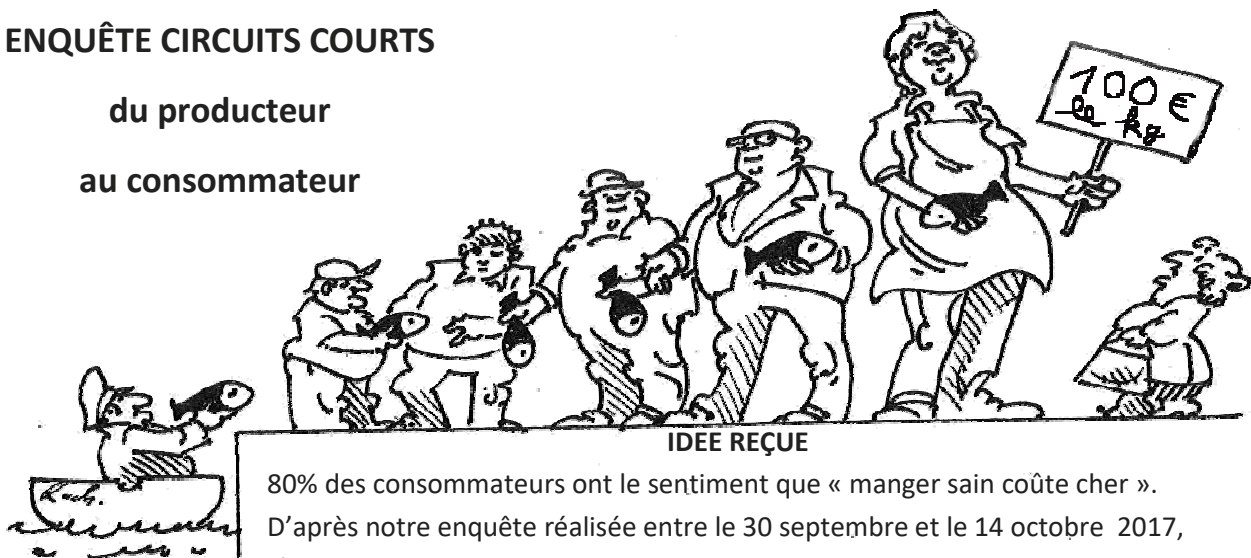
La Cour, dans cette décision importante, vient en effet fermement rappeler aux professionnels qu'il ne leur sert plus à rien de modifier leurs contrats en cours d'instance afin d'échapper aux radars de la justice ! Grâce à l'action de l'association, les clients de l'opérateur, n'auront plus à subir de clauses limitant leurs droits, la décision s'appliquant aux contrats en cours. (susceptible de recours)

Réponse au quizz conso (page2)

- 1 - NON. Le devis n'est pas obligatoire. Toutefois, le garagiste doit démontrer votre accord sur la nature et le coût des travaux.
- 2 - Il est d'usage de demander au consommateur le prix le plus bas si celui-ci est en rapport avec la valeur du bien.
- 3 - NON. Pas sans votre accord. Vous avez le droit au respect de votre vie privée et à la protection de votre domicile.
- 4 - NON. À moins que leur dégustation ne soit proposée par un employé ou sur un plateau installé à cet effet.
- 5 - NON. Sauf s'il a saisi la justice dans le délai de prescription de 1 an ou si vous vous êtes engagé par écrit à régler cette dette.
- 6 - NON. Vous avez la libre disposition de l'indemnité et donc pas d'obligation de réparer les dégâts.

ENQUÊTE CIRCUITS COURTS

du producteur
au consommateur



IDEE REÇUE
80% des consommateurs ont le sentiment que « manger sain coûte cher ». D'après notre enquête réalisée entre le 30 septembre et le 14 octobre 2017, c'est moins cher pour le consommateur.

Nos enquêteurs ont visité 324 magasins de producteurs et 101 primeurs implantés dans 76 départements. Ils y ont relevé les prix de 2 paniers de 15 fruits et légumes de saison, l'un en agriculture conventionnelle et l'autre en agriculture biologique

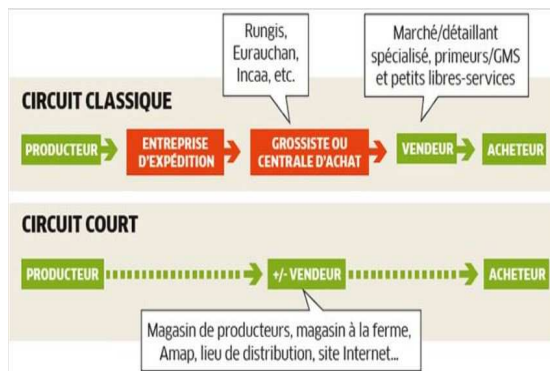
En parallèle UFC Que Choisir a réalisé du 9 au 25 aout 2017 des relevés de prix en grande distribution sur les mêmes paniers types. (2278 grandes surfaces alimentaires ont été enquêtées.

Réduire les intermédiaires pour augmenter ses marges. Le principe du circuit court est simple. La réalité se montre comme toujours plus complexe.

Même en vente directe, les coûts inhérents à la commercialisation ne sont pas réductibles à néant. Prenons l'exemple des fruits et légumes, produits les plus ven-

us en circuit court. Dans le circuit classique, l'Observatoire de la formation des prix estime la marge brute du rayon fruits et légumes en supermarché à + 30,3 %. Soit la différence entre le prix d'achat au premier opérateur de mise en vente et le prix de vente en magasin.

Un tiers du gâteau à se répartir entre producteur et consommateur ? Non, car mettre un légume en circuit court entraîne un coût pour le producteur. « La gestion des commandes, le tri, calibrage, emballage, l'accueil des clients à la ferme ou le transport vers les lieux de distribution pour les Amap sont des tâches qui demandent de l'organisation et un budget », détaille Léa Barbier, fondatrice de Kelbongoo, circuit court de l'est parisien.



Ce surcoût est plus ou moins réparti entre l'agriculteur et son éventuel intermédiaire, qui prendra une commission variable selon le modèle choisi.

ACHAT D'UN PANIER CONVENTIONNEL		
MAGASINS DE PRODUCTEURS	GRANDE DISTRIBUTION	PRIMEURS
40€	41€	45€
ACHAT D'UN PANIER BIO		
MAGASINS DE PROCUCTEURS	GRANDE DISTRIBUTION	
52€	66€	
DISPONIBILITE DES PRODUITS		
MAGASINS DE PRODUCTEURS	GRANDE DISTRIBUTION	PRIMEURS
Panier conventionnel = 41%	Panier conventionnel = 76%	Panier conventionnel = 40%
Panier bio = 16%	Panier bio = 2%	Panier bio = 16%

S'approvisionner en circuits courts



Privilégier les circuits courts, c'est :

- Bénéficier de produits frais traçables et de qualité.
- Connaître les producteurs et établir un lien de confiance.
- Soutenir l'agriculture locale et l'emploi.
- Lutter contre la malbouffe.
- Moins d'intermédiaires, c'est potentiellement une rémunération plus élevée pour les producteurs et des prix plus bas pour les consommateurs.

Où trouver des produits en circuits courts

• **Sur les marchés** : repérer les producteurs locaux signalés par des affiches.

• **Dans les magasins de producteurs** : leurs adresses sont sur: magasin-de-producteurs.fr

• **Association jardin de cocagne** : distribue des paniers bio et locaux. Pour la région c'est à Honfleur : site <http://www.etreetboulot.org/>

• **Dans une AMAP** : (association pour le maintien d'une agriculture paysanne)

Ce système procure une sécurité au producteur car le consommateur s'engage. site : reseau-amap.org

• **À la ferme** : (réseau Bienvenue à la ferme)

site: bienvenue-a-la-ferme.com

ou réseau bio et local. Site bioetlocal.org

• Réseau de distribution

Commandez en ligne et récupérer les produits lors d'une distribution hebdomadaire en présence des producteurs.

ex: laruchequiditoui.fr

• Sur Internet :

Soyez vigilant (provenance des produits, délai entre récolte et livraison). Si tout n'est pas clair, passez votre chemin.

• Dans la grande distribution

Quelques enseignes vendent des produits en circuits courts mais l'offre varie selon les régions.

Du producteur au consommateur

A l'occasion de la Journée internationale des droits des consommateurs l'UFC que choisir donne le coup d'envoi d'un printemps des consommateurs dédié à la consommation au naturel et demande aux associations locales de rencontrer les consommateurs et échanger sur le thème :

"Je consomme au naturel"

S'y retrouver dans la jungle des labels bio

Cultiver son potager sans pesticides

Réduire ses déchets ménagers (compost)

Le 13 avril 2018 nous étions installés dans la galerie marchande de Mondeville2.



Nous avons distribué des plaquettes infos aux consommateurs venus nous rencontrer.

Si vous avez raté ce rendez-vous, les plaquettes infos sont disponibles dans nos bureaux 19 quai de juillet.

Ne pas confondre circuit court avec circuit local

Un circuit est dit « court » lorsqu'il comporte au maximum un intermédiaire entre le producteur et consommateur sans que la distance parcourue ne soit considérée.



Mots croisés



Horizontalement

- 1 - Femmes adeptes.
- 2 - Avec la recette c'est mieux.
- 3 - Évaluées. Petit courant.
- 4 - Personnel. Liant.
- 5 - Numéro un outre Manche. Perdis.
- 6 - Drame Japonais. Précieux.
- 7 - Thème de notre action.
- 8 - Sujet pour notre association.
- 9 - Bel emplumé. Numéris. Clausus. courant électrique (pop).
- 10 - A été gai. Principe spirituel opposé au corps.
- 11 - Celle du consommateur nous tient à cœur.
- 12 - Septième grecque. Cinquième en double. Élué raccourci.
- 13 - Rencontre.
- 14 - Dehors chez les britanniques.
- 15 - Compétent.
- 16 - Obtint. Renforce l'accord. Coutumes.
- 17 - Moteur des associations.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2									■	
3								■		
4		■			■		■			
5				■						
6			■						■	
7	■									
8						■		■		■
9				■		■				
10			■		■				■	
11								■		■
12				■			■			
13										
14	■	■	■		■	■				■
15									■	
16	■				■			■		
17										■

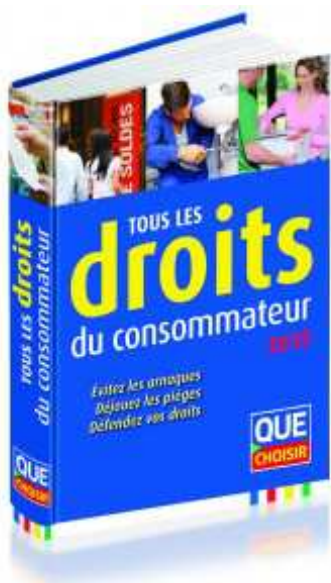
Solution du N° 162

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
A	D	E	G	E	N	E	R	E	S	C	E	N	C	E	■
B	E	T	A	T	I	S	A	T	I	O	N	■	O	U	T
C	S	E	R	A	S	■	I	■	S	A	■	P	U	■	U
D	E	■	D	U	■	Z	■	P	■	S	■	A	R	S	■
E	N	I	E	■	R	E	P	R	E	S	E	N	T	A	I
F	G	O	■	M	E	N	U	I	S	E	R	I	E	■	L
G	R	N	I	S	■	■	E	T	■	R	■	C	S	■	E
H	E	S	■	■	L	I	■	■	■	U	■	T	U	■	A
I	N	■	A	V	E	R	T	I	S	S	E	M	E	N	T
J	E	C	R	A	S	E	R	■	I	O	N	■	N	E	E
K	R	E	A	L	E	S	■	E	T	C	■	B	D	■	N
L	A	S	■	S	R	■	A	L	E	■	L	O	U	R	D
M	I	■	I	■	A	U	■	I	■	S	■	N	I	E	■
N	T	E	R	R	I	T	O	R	I	A	L	I	T	E	S
O	■	S	A	U	T	E	R	E	L	L	E	S	■	R	I

Verticalement

- A - Mise en pratique. Peigner.
- B - Donc attendue. Renommée. Femme de rêve.
- C - Hausse. Grande école. Adorateur. Plaisant.
- D - Va en justice. Commune de l'Ariège. Cube à jouer. Caractère divin.
- E - Subjonctif présent du verbe rire. Crotte en plus stylé. Arrivée parmi nous.
- F - Indispensable dans l'action. Trouvez une place. Pubère.
- G - Éclos. Fixe les teintures. Personnel. Phonique.
- H - Pour toi. Transport urbain. Moi même. loge à cochon.
- I - Poulié à gorge. Obtenu. Interjection. Autre Do.
- J - Assistance; Endroits à visiter. Particule pour Docteur.

Tous les droits du consommateur - édition 2017



Édition 2017

Commandez-le

dès aujourd'hui auprès
de

**l'UFC Que Choisir de
Caen**

40 €

+ frais de traitement et
d'envoi : 4,50 €

soit **44,50 €**

Tous les droits du
consommateur,
c'est :

- 440 pages pour comprendre la loi et défendre vos droits
- Toutes les problématiques liées à la consommation
- Toute l'expertise et l'indépendance de l'UFC-Que Choisir
- Les principales procédures judiciaires expliquées clairement et simplement
- Plus de 80 lettres types pour régler vos conflits
- Un index complet pour une consultation simplifiée
- ♦ Un grand format 18 x 24 cm très pratique à garder à portée de main

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Tous les droits du consommateur ». Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 44,50 € libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom : Prénom :

Adresse :

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN - 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

♦ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ♦ 1^{er} trimestre 2018 : + 1,05%
- ♦ 4^{ème} trimestre 2017 : + 1,05%
- ♦ 3^{ème} trimestre 2017 : + 0.90%
- ♦ 2^{ème} trimestre 2017 : + 0.75 %
- ♦ 1^{er} trimestre 2017 : + 0.51%

NB: la hausse ne s'applique que si elle est prévue au bail.

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers (+ 30 ans)		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,28%	2,69*%	3,23%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		21,07%
entre 3000€ et 6000€		12,99%
supérieur à 6000€		5,89%

NB. Pour apprécier le caractère usuraire du taux effectif global (TEG) d'un découvert en compte ou d'un prêt permanent, le montant à prendre en considération est celui du crédit effectivement utilisé.

Aide juridictionnelle

Totale : ressources mensuelles inférieures à 1017 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1525 €

Les plafonds de ressources pour l'octroi de l'aide juridictionnelle totale ou partielle sont majorés de 181€ pour chacune des 2 premières personnes à charge.

Prix à la consommation (Indice INSEE).

0,7%	juillet 2017
+0,2%	Sept. 2017
+ 1,2 %	Sur 12 mois (12/2016–12/2017)

Taux d'intérêt légal

1^{er} semestre 2018 : 3.73 %

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2017 :

- taux horaire brut : 9,88 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 498,47 €

L'UNION FAIT LA FORCE

Rejoignez l'U.F.C. Que Choisir CAEN

À CAEN 19 Quai de Juillet

- accueil : du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18 h (*documentation, consultation tests, revues*)
- étude des dossiers : *pour les adhérents et sur rendez-vous*
 - Lundi : *construction,*
 - Mardi : *téléphonie, internet, banque, santé, voyages*
 - Mercredi : *logement, énergie, assurance*
 - Jeudi : *logement, construction, eau, assurance, automobile,*
 - Vendredi : *banque, consommation divers, téléphonie, voyages*

À LISIEUX Espace Victor Hugo

- 1^{er} et 3^{ème} jeudi de 17h à 19h (sauf vacances scolaires)

Pour nous écrire : **UFC Que Choisir de CAEN**
19, Quai de Juillet
14000 CAEN

ou par courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet
14000 CAEN
Tél : 02.31.86.32.54
Web : caen.ufcquechoisir.fr

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

P

PRESSE
DISTRIBUÉE PAR
LA POSTE

Déposé le 31 mai 2018

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Première cotisation | 33,50 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion | 33,50 € |
| <input type="checkbox"/> Cotisation duo ⁽¹⁾ | 10,00 € |

Je m'abonne au bulletin local

- | | |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> abonn. bulletin | 6,00 € |
|--|--------|

Je fais un don à l'association

Ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu égale à 66 % du montant du don

- | | |
|------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> Don | |
|------------------------------|-------|

Total

Prix au 01/05/2018

Paiement par chèque ci-joint libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom :

Prénom :

Adresse :

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN
19, quai de Juillet - 14000 CAEN

(1) Cotisation valable pour une deuxième personne partageant la même adresse que l'adhérent principal. **Ne pas oublier dans ce cas d'indiquer ses nom et prénom sur une feuille annexe.**

08/14

Destinataire



vosre adhésion arrive bientôt à échéance ou est peut-être déjà échue.

Pensez à son renouvellement !



La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.

Directeur de la publication : Jackie BAUCHER
Bulletin tiré à 2000 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0118G 82583