

# QUE

# CHOISIR

# Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 26 - Juin 2019

## Edito

Dans ce numéro de Que Choisir Touraine, notre association a voulu mettre l'accent sur ce qu'on appelle couramment le démarchage à domicile : la loi parle précisément de "vente hors établissement".

Pourquoi s'arrêter sur cette pratique commerciale qui n'est pas nouvelle et que le législateur a encadrée strictement ?

Parce que le démarchage est, à notre avis, à l'origine d'une grande partie des abus en matière de droit de la consommation ; il est la source d'atteintes majeures aux intérêts économiques des consommateurs, par l'accaparement anormal de leur épargne ou par leur endettement insupportable ; il est même à l'origine de drames humains, quand les personnes démarchées se trouvent atteintes, affectées durablement dans leur vie de tous les jours par le sentiment profond d'avoir été manipulées, abusées.

Actuellement, il ne se passe pas un jour sans que nous ne soyons importunés par téléphone ou même à domicile par des démarcheurs nous vantant notamment l'isolation à 1 euro et nous fai-

sant miroiter notre possible éligibilité (toujours certaine selon eux) à ce dispositif. Certaines entreprises peu scrupuleuses proposant cette isolation des combles à 1 euro n'hésitent pas à utiliser les pages des portails ministériels afin d'apporter une caution officielle à leurs pratiques. Si ce dispositif à 1 euro est possible, il ne l'est que pour l'isolation des combles perdus et uniquement pour les propriétaires occupants ou les



locataires avec des revenus très modestes... ce que certains démarcheurs oublient de préciser dans leur argumentaire !

Dans ce contexte, il nous a semblé opportun de rappeler ce qu'est cette "vente hors établissement" et quelles sont les protections que le législateur a

mises en place pour le consommateur. Le propos est illustré par quelques cas incroyables mais vrais qui montrent bien la duplicité de certains démarcheurs et les pièges à éviter.

Notre deuxième grand sujet touche la santé avec l'alerte contre la rougeole (une maladie pas si bénigne que cela), le régime sans gluten et l'adaptation des logements pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

Enfin, l'été est là et, pour les familles qui ont la chance de pouvoir en profiter, ce sont bientôt les vacances ! Ce numéro de Que Choisir Touraine vous propose de bien choisir votre protection solaire avec les résultats de l'enquête sur la nocivité possible de certains produits ; et, si vous devez prendre le train, il vous informe de la nouvelle grille tarifaire de la SNCF et des changements dans les cartes de réduction.

Bonne lecture, profitez bien de ces vacances et très bel été.

UFC Que Choisir 37

## SOMMAIRE

- 2 Compte rendu de l'assemblée générale du 16 mars 2019
- 3 La composition des crèmes solaires  
Nouvelle grille tarifaire SNCF

- 4 Isolation des combles à 1 euro  
Témoignage d'une enquêtrice
- 5 - 6 - 7 Le démarchage à domicile
- 8 La rougeole est de retour

- 9 Le régime sans gluten
- 10 - 11 Adaptation des logements  
personnes âgées ou handicapées
- 11 Les chiffres du standard



UFC-Que Choisir - <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

# Compte rendu de l'assemblée générale ordinaire du 16 mars 2019



**L**es membres adhérents de l'association locale de l'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire se sont réunis en assemblée générale le 16 mars 2019. Deux cents adhérents étaient présents ou représentés.

## 1) Rapport d'activité 2018

Le procès-verbal de l'assemblée générale du 17 mars 2018 est adopté à l'unanimité. Le rapport moral de l'assemblée générale 2018 est présenté par Yves DELFAU (administrateur). Au niveau local, ce sont 1 862 adhérents. Le niveau d'activité de Que Choisir 37 a continué de progresser en 2018, traduit par une augmentation du nombre d'adhérents et du nombre de dossiers traités. Les objectifs nationaux et locaux de l'UFC Que Choisir sont et seront toujours en 2019 de défendre les intérêts individuels et collectifs des consommateurs.

## 2) Rapports d'activité

**Pôle "Litiges"** : Activité en hausse de 1,8 %. Les domaines principalement concernés sont le logement et les travaux, les services marchands, Internet et la téléphonie, l'automobile et les travaux de rénovation. La prise en charge des litiges est assurée par 25 conseillers et une juriste en CDD deux jours par semaine. Perspectives pour 2019 : une apprentie-juriste en alternance pendant neuf mois ainsi qu'un élève avocat stagiaire durant six mois.

**Pôle Litiges "Litiges en ligne"** : Nombre de demandes en ligne plus que doublé en deux ans avec 496 demandes traitées en 2018 (moyenne de 41 dossiers par mois).



**Pôle "Actions judiciaires"** : Agréée depuis 2015, notre association peut intervenir des actions en justice dont le but est de défendre l'intérêt collectif des consommateurs et d'obtenir réparation d'un préjudice. Trois actions pour ces deux dernières années : deux actions avec constitution de partie civile pour deux affaires et une action en suppression de clause abusive.

**Pôle "Enquêtes"** : En 2018, six enquêtes nationales menées par une vingtaine de bénévoles (résultats publiés déjà dans Que Choisir pour trois d'entre elles).

**Pôle " Commissions"** : Participation à diverses commissions dans les domaines du logement, de l'agriculture, de l'alimentation, des comités d'usagers, de l'environnement et de la santé. Par exemple, la Commission Consultative des Services Publics Locaux (distribution de l'eau, assainissement, traitement des déchets, parkings, réseaux de chaleur, piscines, etc.).

**Pôle "Santé"** : 39 dossiers traités. Représentation dans les différents établissements de santé du département pour veiller aux droits des usagers, à l'amélioration des conditions d'accueil et de la prise en charge des patients et accompagnants, participation au Conseil Territorial (implantation de maisons de santé et mise en place par secteur de groupements de professionnels de santé).

**Pôle "Standard/Accueil"** : En 2018, 4 689 appels téléphoniques, 2 000 consommateurs reçus, 1 000 personnes accueillies dans nos permanences par 25

bénévoles très actifs.

**Pôle "Bénévolat - Formation"** : En 2018, 80 bénévoles actifs. Formations suivies en présentiel par 18 participants, en e-formation ou formation par Internet par 37 participants.

**Pôle "Communication"** : Pour nos adhérents, trois bulletins d'info "Que Choisir Touraine" et quatre newsletters. Pour le public, un site Internet "Que Choisir 37" (1 500 visites par mois), Facebook, des mailings occasionnels d'information ou de campagne. Informations également transmises aux consommateurs par voie de presse, radios locales.

## 3) Rapport financier 2018

Présenté par le trésorier Alex LAVIROTTE et adopté à l'unanimité. Résultat net 2018 : 20 787 € avec une hausse des recettes (+ 3,6 %) due surtout aux indemnités reçues (actions en justice notamment).

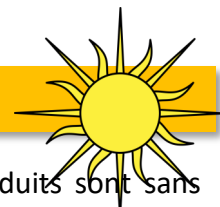
Pas de hausse prévue des tarifs de cotisation et sollicitation des adhérents à communiquer leur adresse email afin de lutter contre la hausse des tarifs postaux.

## 4) Renouvellement des administrateurs du conseil d'administration

Six élus. En renouvellement mandat de trois ans : DELFAU Yves, FOURNIER Henri-Michel, LE FERRAND Maryvonne. Nouveau mandat de trois ans : CONSTANZA Joëlle, GAULIER Gilles, MEUNIER Claudette.

## 5) Conférence-débat par Caroline KELLER, chef du service Information et Communication auprès du Médiateur national de l'énergie.





## Un rayon de soleil... et des crèmes solaires

QUE CHOISIR

L'été arrive et, avec lui, le soleil qui nous apporte de la vitamine D, essentielle pour la minéralisation osseuse. En cas d'exposition excessive, il peut être à l'origine, outre de coups de soleil douloureux et d'un vieillissement cutané, de cancers de la peau (mélanomes, carcinomes).



Nous en sommes prévenus et conscients, aussi sommes-nous nombreux à acheter chaque année des crèmes solaires protectrices avec des indices de plus en plus élevés (30 au minimum) pour nos enfants et nous-mêmes. Mais, si le remède était aussi dangereux que le mal ?

En effet, l'UFC-Que Choisir a demandé à des laboratoires indépendants de tester 3 256 produits (cosmétiques et produits solaires). Il résulte de

cette étude que si certains de ces produits sont sans risques, d'autres en revanche contiennent des allergènes mais, plus inquiétant, des ingrédients indésirables comme des perturbateurs endocriniens, nocifs notamment pour les plus jeunes.

Nous vous encourageons à consulter l'intégralité de cette étude sur notre site Internet

<https://www.quechoisir.org/comparatif-ingredients-indesirables-n941/liste/produits-solaires-ci5/produit-sans-risque-si0/>

afin de faire le bon choix et cet été profiter du soleil sans risques. Vous pouvez aussi consulter l'application sur smartphone de l'UFC-Que Choisir "QuelCosmectic" qui renseigne entre autres sur l'innocuité des produits solaires.



JC

TRANSPORTS

## Nouvelle grille tarifaire SNCF 2019

Depuis le 9 mai 2019, la SNCF a changé sa grille tarifaire et ne propose plus que trois tarifs "seconde, première et business première" dans les TGV INOUI (hors OUI-GO) et INTERCITES (sauf TER), une simplification selon elle. De même, les anciennes cartes de réduction sont remplacées par quatre cartes Avantage (Avantage Jeune, Avantage Senior, Avantage Week-End, Avantage Famille) au tarif unique de 49 €.



Les deux premières cartes Avantage donnent droit à des réductions de 60 % pour les enfants (de 4 à 11 ans) et de 40 % pour les adultes de plus de 60 ans. La carte Avantage Famille permet les mêmes

réductions pour l'adulte et l'enfant accompagnant (jusqu'à trois enfants) mais avec l'obligation d'acheter un aller/retour incluant un jour de week-end, pareillement pour la carte Avantage Week-End. Quant à la réservation, il faudra dorénavant taper le numéro de la carte pour obtenir le bon tarif. En contrepartie, tous les billets sont échangeables et remboursables gratuitement à J-30 avant le départ, avec 5 € de pénalité à J-3 et avec 15 € de pénalité jusqu'au départ du train (pour les détenteurs de cartes de réduction, ce service était auparavant gratuit, 5 € la veille et le jour du départ !).

Une carte Liberté remplace aussi les anciennes cartes Fréquences au prix annuel de 399 € avec des réductions de 45 % en première et de 60 % en seconde (par rapport au tarif Business Première), avec des billets

échangeables et remboursables gratuitement jusqu'à 30 minutes avant le départ.

L'objectif de la SNCF est d'augmenter le nombre de titulaires de cartes de réduction pour faire baisser les prix des billets et augmenter le taux de remplissage des trains pour une



meilleure rentabilité... Espérons que cette nouvelle grille tarifaire bénéficiera en effet aux utilisateurs du rail et fera oublier la dernière innovation de la compagnie, désastreuse pour les usagers des TER : faire payer une surfacturation évolutive à toute personne montant à bord sans billet alors que certaines gares n'ont plus de guichet mais ne sont pas équipées d'automates!

## Isolation des combles à 1 euro : réalité ou arnaque ?

De nombreux consommateurs ont interrogé Que Choisir sur les promesses d'isolation de combles pour 1 euro que font miroiter des annonces ou des commerciaux venus les démarcher à leur domicile ou par téléphone.

Ces offres d'isolation à 1 euro ont bien une existence légale et a priori n'ont rien de malhonnête. Elles reposent sur le mécanisme des certificats d'économie d'énergie. En effet, l'État impose de fortes pénalités à tous les fournisseurs d'énergie et de carburants (Total, EDF, Engie, etc.) s'ils ne contribuent pas à la ré-



duction des consommations d'énergie des ménages. Pour échapper à ces pénalités, ces fournisseurs peuvent verser des "primes énergie" aux particuliers qui réalisent des travaux d'économie d'énergie. De cette façon, les fournisseurs rachètent des certificats d'économie d'énergie.

Mais, car il y a un mais, la loi de transition énergétique de 2015 a imposé une exigence supplémentaire : il faut qu'une partie de ces "primes énergie" concerne les ménages en situation de précarité énergétique, d'où ces opérations d'isolation qui peuvent revenir à 1 euro pour le particulier.

Donc, attention aux arguments trompeurs, ces offres ne peuvent concer-

ner que les ménages aux revenus très modestes. Il faut donc être certain que vous êtes éligible, de même il faut s'assurer de la qualité et de l'efficacité de l'isolation promise !

Recevant une telle proposition d'isolation à 1 euro, surtout **ne**

**signez rien immédiatement** sous la pression d'un commercial, prenez le temps d'aller montrer le devis aux conseillers de l'Agence locale de l'énergie et du climat d'Indre-et-Loire (ALEC 37), 14 rue Étienne-Pallu à Tours, pour savoir si vous pouvez bénéficier de cette offre et connaître le sérieux des travaux.



JV

## Enquêtes



En 2013, j'ai sollicité l'UFC QUE CHOISIR pour m'aider à régler un litige avec un magasin de meubles.

Mon problème résolu, j'ai décidé d'intégrer l'équipe des bénévoles et plus précisément celle des enquêteurs.

Etre enquêteur à l'UFC QUE CHOISIR, c'est observer, relever, interroger afin de remplir un questionnaire. J'interviens de manière complètement anonyme. Aucune information ne doit filtrer.

Il existe deux sortes d'enquêtes initiées par la Fédération nationale ou par l'association locale :

- Les relevés de prix
- Les enquêtes conseils ou clients mystères.

## Témoignage de S.....

Pour les relevés de prix, je me rends dans un magasin ou sur un marché et je note les prix des produits qui me sont demandés.

Pour les enquêtes conseils, je me rends également dans un magasin, j'observe et je questionne le vendeur en me faisant passer pour une cliente.

L'ensemble des observations est enregistré sur le questionnaire qui m'a été remis par le responsable enquêtes du département.

En 2018, j'ai enquêté dans une grande surface, un magasin de sport, sur un marché...

Toutes les enquêtes sont confidentielles jusqu'à la publication des résultats dans la revue nationale QUE CHOISIR.

SP

Nous avons appris fin mai le décès de Jacqueline FRETIER. Elle était conseillère bénévole et membre du conseil d'administration de notre association. Elle participait aussi à l'écriture du bulletin Que Choisir Touraine. Elle était très impliquée et très active dans l'association à qui elle manquera beaucoup. Nous pensons à sa famille et lui renouvelons nos sincères condoléances.

## Le démarchage à domicile : un véritable fléau

Quotidiennement, nos adhérents nous apportent les exemples de pratiques commerciales déloyales des démarcheurs qui profitent de la naïveté, de la faiblesse, de l'ignorance, bref de la vulnérabilité des consommateurs.

Ce constat est particulièrement vrai dans l'hypothèse de travaux d'amélioration de l'habitat, où le démarchage est source de pratiques commerciales déloyales, trompeuses, d'abus de faiblesse ou d'ignorance, de pratiques commerciales agressives, etc.

Pourtant le législateur a mis en place un dispositif protecteur dès 1972 et il a par la suite étendu le champ d'application de cette réglementation à d'autres cas que le strict démarchage au domicile du consommateur.



Aujourd'hui, le démarchage à domicile ou "vente hors établissement" vise trois hypothèses :

- un contrat conclu dans un lieu (maison, bureau...) qui n'est pas le lieu de vente habituel du professionnel, même si le démarchage fait suite à une demande du consommateur ;
- un contrat conclu dans le local du professionnel, ou par Internet, immédiatement après que le consommateur a été sollicité dans un autre lieu, comme une galerie marchande par exemple ;
- un contrat conclu pendant une excursion au cours de laquelle le professionnel organise une vente de biens ou de services aux consommateurs.

Le système protecteur repose sur trois éléments :

- un droit de rétractation dans un délai de 14 jours. Le législateur a voulu accorder au consommateur une sorte de droit à l'erreur parce qu'il a souscrit un contrat dans des conditions particulières, à savoir en dehors d'un établissement commercial et qu'il a donc pu, de ce fait, manquer de vigilance et qu'il n'a pas pu faire jouer la concurrence ;
- l'obligation d'un contrat écrit comportant un formulaire-type de droit de rétractation ;

- l'interdiction de tout paiement avant l'expiration d'un délai de sept jours après la signature du contrat. Dispositif destiné à éviter l'exercice d'une pression sur le consommateur.

Attention : il existe quelques hypothèses où le droit de rétractation n'existe pas ou bien disparaît. Et ce droit disparaît notamment si le consommateur demande expressément l'exécution anticipée de travaux.

### Alors pourquoi ce dispositif protecteur ne suffit-il pas ?

Pour plusieurs raisons : l'inattention, la trop grande naïveté des consommateurs, l'ignorance du bien-fondé des travaux qui leur sont proposés, la confiance dans le professionnalisme supposé des commerciaux mais surtout des pratiques commerciales déloyales de démarcheurs (défaut de remise du double du contrat, pratiques commerciales trompeuses ou agressives, abus de la faiblesse et de l'ignorance des consommateurs, etc.).

Des exemples de démarchage abusif, notre association en a malheureusement trop à sa disposition. Nous vous proposons quelques illustrations non limitatives.

### Tout pour un euro, arnaque comprise

Claudette a été démarchée à son domicile et le commercial lui indique que les travaux d'économie d'énergie qu'il propose (pompe à chaleur et chauffe-eau thermodynamique) ne vont lui coûter qu'un euro, le reste étant pris en charge par l'Etat.

Pas besoin de crédit et la somme de 18 900 € qu'il inscrit sur un document est simplement la demande de subvention.

Claudette signe donc ce qui est un bon de commande et un autre imprimé que le commercial place dans une enveloppe cachetée et comportant la signature de ce dernier sur la partie autocollante. "Il ne faudra ouvrir cette enveloppe qu'au passage ultérieur d'un technicien".



...



## Le démarchage à domicile : un véritable fléau (suite)

Les travaux sont rapidement exécutés et réceptionnés par le mari de Claudette, absent lors du démarchage. Mais leurs enfants font part de leurs doutes et, à l'ouverture de l'enveloppe, ils découvrent que le document volontairement occulté est une demande de crédit de 18 900 € !

On est là dans des manœuvres qui s'appellent pratiques commerciales déloyales et trompeuses, constitutives de délit. Et on est très loin des dispositions du code de la consommation qui imposent au vendeur une obligation de diligence professionnelle, synonyme de loyauté et de conseil.



Notre association a mis en demeure l'entreprise de faire toutes les démarches visant à annuler ce contrat de travaux, à récupérer le matériel installé sans laisser aucun désordre à l'habitation. Nous avons informé parallèlement l'organisme prêteur de ces pratiques en précisant que la demande de crédit ne comportait pas la mention des revenus et des charges de nos adhérents, situation contraire au code de la consommation.

Cet organisme de crédit a répondu qu'aucun crédit n'avait été accordé pour ces travaux. Et comme le prévoit la loi, la résolution (ou le refus) d'un crédit affecté entraîne automatiquement l'annulation du contrat de travaux. Reste à l'entreprise, qui ne donne pas de nouvelles, à retirer son matériel à ses frais.

### Quand le démarchage à domicile ressemble de plus en plus à un tableau de chasse



Pour faire un beau tableau de chasse, il suffit de repérer une belle cible. Et cette cible, ça a été René qui a reçu la visite du même démarcheur à quatre reprises en moins de trois mois. Et quatre contrats de travaux pour 55 000 €, c'est le palmarès, le tableau de chasse de ce commercial.

Il faut dire que le démarcheur qui a rapidement pu repérer à la fois l'isolement, une addiction problématique et le manque de lucidité totale de René a donc pu abuser de sa faiblesse et de son ignorance.

René n'était pas en mesure d'apprécier le bien-fondé des travaux successifs proposés et il était aussi incapable de mesurer la portée des engagements financiers qui allaient avec ces travaux.



Il faut dire que le commercial l'a bien aidé à se perdre dans les crédits qu'il lui a fait souscrire.

Alors que René dispose d'une retraite de 1 250 €, ce commercial lui a fait signer quatre contrats de crédit d'un montant égal à celui des travaux.

Et tous les stratagèmes ont été bons : ce démarcheur a fait appel à plusieurs organismes de crédit pour cacher l'endettement exact de René, il a occulté sur chaque demande de crédit les charges de remboursement des autres crédits, il a ignoré un crédit préexistant...

Résultat : une charge de remboursement mensuelle de près de 820 € et donc un solde ou reste à vivre de 430 € mensuels pour ses dépenses de tous ordres.

En résumé, on comprend que ce commercial ne s'est pas trop préoccupé d'apporter des conseils judicieux à René. Si l'on sait enfin qu'une pratique commerciale déloyale, interdite par la loi, consiste à ne pas faire preuve de diligence et de conseil à l'égard d'un client et le pousser ainsi à un comportement économique aberrant, on s'aperçoit bien que ce commercial remplit les cases d'une pratique commerciale déloyale et d'autres pratiques commerciales délictueuses.

A défaut d'obtenir de la part de l'entreprise un début de reconnaissance de responsabilité, notre association va transmettre ce dossier au Procureur de la République et, soutenu par sa famille, René va tenter une action judiciaire en vue de faire annuler ces contrats.

### Sauvée par la chance et l'imprévision de l'entreprise



Lucie a passé une commande pour un nettoyage haute pression de la couverture de son habitation et un acompte de 700 € lui a été demandé le jour même de la signature de la commande.

Pourtant, une demande de paiement immédiat est interdite : c'est une infraction, un délit même. Dans le cadre d'un démarchage à domicile, aucun paiement d'aucune sorte ne peut être demandé au consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la signature du contrat.

L'autre problème qu'a failli connaître Lucie vient du fait que, sans véritablement s'en apercevoir, elle a signé sur le bon de commande une mention demandant une exécution anticipée des travaux, c'est-à-dire avant la fin du délai de réflexion de quatorze jours. Et dans ce cas-là, si les travaux sont rapidement exécutés, le consommateur va perdre de fait son droit de rétractation. Et s'il exerce toutefois son droit de rétractation alors que les travaux sont commencés, il devra régler la partie des travaux exécutés. Et ce ne sera pas toujours facile à chiffrer.

Mais, en fait, Lucie a été servie par la chance. En effet, lorsque les techniciens sont venus à son domicile pour faire les travaux, ils se sont aperçus que leur échelle était trop courte.



Lucie a donc pu adresser le bordereau de rétractation dans le délai requis et avant le démarrage des travaux.

Et alors que Lucie n'était redevable d'aucune somme pour cette rétractation, l'entreprise lui a pourtant indiqué dans un premier temps qu'elle conserverait l'acompte de 700 € pour les frais de déplacement. Devant son refus, ce montant a été ramené, tout aussi anormalement, à 385 €.

Notre association a donc rappelé à l'entreprise que le bon de commande ne mentionnait aucun prix à payer pour le déplacement. Sa demande de conservation de tout ou partie de l'acompte était donc injustifiée. Le déplacement ne pouvait être considéré comme un début d'exécution. Et nous avons demandé la restitution de l'acompte de 700 € à notre adhérente. Restitution obtenue.

Alors, méfiez-vous, si vous signez un bon de commande de travaux, évitez, sauf nécessité absolue, de donner votre accord pour une exécution anticipée de ces travaux.

Alors, que faire face à des pratiques commerciales délictuelles mises en œuvre dans le cadre de démarchages à domicile ?

- S'abstenir de signer une commande tant que l'on n'a pas fait réaliser d'autres devis qui permettent de comparer les prix et la qualité des matériels et installations. C'est une évidence.
- Vérifier que les devis/bons de commande sont bien détaillés. C'est une obligation légale et c'est aussi une nécessité pour connaître le détail des prix de chaque matériel, de la main d'œuvre... et pouvoir ainsi mieux comparer les prix proposés par les entreprises concurrentes.
- Faire mentionner si les travaux seront effectués par l'entreprise elle-même ou par un sous-traitant, ce qui arrive de plus en plus souvent. C'est une obligation réglementaire.
- Eviter de demander expressément l'exécution immédiate des travaux, ce qui vous ferait perdre l'usage du droit de rétractation.

YD

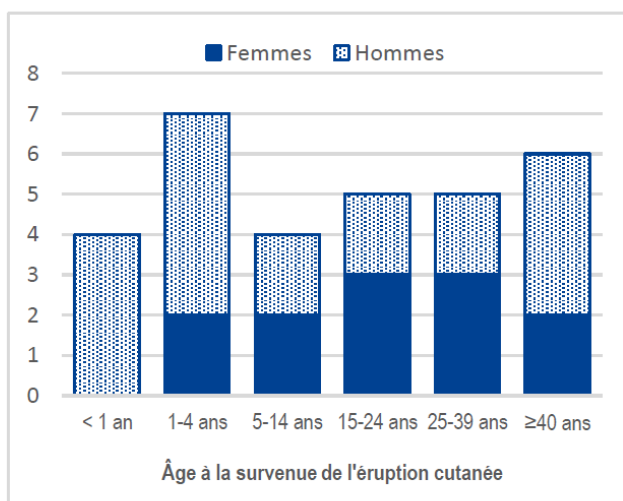


Notre région n'est pas épargnée et tout particulièrement le département de l'Indre-et-Loire.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, 40 cas ont été confirmés dans notre région (soit plus d'un cas par semaine) dont 30 en Indre-et-Loire et 32 % ont été hospitalisés.

**Cette maladie très contagieuse** est due à un virus qui se transmet facilement par la toux, les éternuements et les sécrétions nasales. Une personne contaminée par la rougeole peut infecter entre 15 et 20 personnes. La période de contagion débute cinq jours avant l'éruption cutanée et va durer cinq jours après le début de l'éruption.

La maladie touche actuellement les enfants après l'âge de 3 mois et les adultes.



Répartition des cas de rougeole déclarés et validés en région Centre-Val de Loire entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 14 avril 2019

**Elle se manifeste** au début par un rhume avec fièvre et toux importantes et une atteinte de l'état général, inhabituelles pour un rhume. Après cinq jours, l'éruption s'installe, l'écoulement nasal et lacrymal augmente et les troubles initiaux s'aggravent.

La rougeole est considérée à tort comme une maladie bénigne alors que sa durée est de huit à dix jours et qu'elle peut se compliquer de pneumonies ou d'encéphalites survenant initialement ou plusieurs mois après.

**L**a rougeole est devenue rare depuis les années 80 au cours desquelles les médecins ont disposé d'un vaccin efficace mais, depuis novembre 2017, le nombre de cas de rougeole a augmenté d'une manière importante en France.

**La vaccination** est la seule protection contre cette maladie. Pour arrêter la circulation de ce virus, le pourcentage de vaccinés doit atteindre 96 %. En région Centre-Val de Loire, la couverture vaccinale n'est que de 76,2 %.

### Le temps est donc maintenant à la "Vaccin'Action"

Le centre de vaccination d'Indre-et-Loire se mobilise pour informer, former et vacciner contre cette maladie. Ses actions s'effectuent en partenariat avec les professionnels de santé, la CPAM, la MSA, la MGEN et l'éducation nationale pour augmenter la couverture vaccinale contre la rougeole dans notre département.

Des actions de vaccinations sont mises en place auprès des personnes pour qui l'accès médical est difficile, par exemple pour la communauté des gens du voyage. Depuis 2018, l'équipe du centre de vaccination d'Indre et Loire se déplace sur les aires d'accueil pour informer et vacciner en partenariat avec l'association Voyageurs 37.

*Dr Zoha Maakaroun-Vermesse,*  
Pédiatre infectiologue CHRU de Tours et médecin responsable du centre de vaccination de l'Indre-et-Loire



Etes-vous à jour de vos vaccinations ?  
Le centre de vaccination public est là pour répondre à vos questions et vous vacciner.  
Accessible à tous, dès l'âge de 6 ans.

5 rue Jehan Fouquet  
37000 Tours      02 47 47 39 64





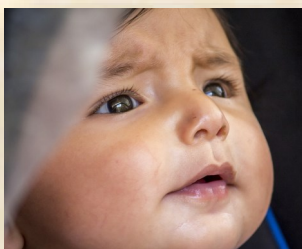


Le gluten est une protéine entrant dans la constitution de trois céréales : blé, orge, seigle. Ces céréales sont contenues dans le pain, les pâtes, les semoules, le couscous...

### POURQUOI ?

En cas d'intolérance au gluten appelée la maladie cœliaque, cette protéine déclenche une maladie auto-immune : production d'anticorps dirigés contre la muqueuse des villosités de l'intestin grêle. L'atrophie des villosités, ces aspérités de la muqueuse intestinale, rend l'intestin plus lisse, ce qui diminue sa surface d'absorption, donc ses possibilités d'absorber les éléments nutritifs (particulièrement vitamines et minéraux). Elle touche 0,5 à 2 % de la population et est favorisée par une prédisposition génétique.

Chez le nourrisson, le diagnostic ne peut être posé qu'après six mois car, avant six mois, l'alimentation, en principe exclusivement lactée, n'apporte pas de gluten. Des troubles digestifs variés et surtout une cassure de la croissance en poids et en taille font penser à ce diagnostic.



Chez l'adulte, les symptômes sont minimes au début de la maladie : diarrhée, douleurs abdominales, amaigrissement, fatigue anormale, anémie.

Chez le nourrisson et chez l'adulte, le **diagnostic doit être établi avec certitude** par un dosage sanguin d'anticorps spécifiques et par une biopsie de l'intestin grêle dont l'examen microscopique confirme l'atrophie des villosités.

### POUR QUI ?

#### Pour les malades diagnostiqués intolérants au gluten

Une fois le diagnostic affirmé, le seul traitement efficace est l'exclusion du gluten de l'alimentation et une surveillance médicale régulière à cause des risques d'exclusion incomplète du gluten, ou de survenue d'autres maladies auto-immunes ou de cancer de l'intestin.



#### Pour les malades allergiques au blé

L'allergie au blé est rare, elle est due aux composants protéiques du blé (gluten et autres), elle est liée à des anticorps d'autres types. Les troubles cutanés ou respiratoires surviennent tôt après la consommation de farine, pain... L'enquête allergologique par dosage d'anticorps et tests cutanés est **nécessaire pour affirmer le diagnostic**.

#### Pour les personnes souffrant d'hypersensibilité au gluten

Elles se plaignent d'inconfort digestif : douleurs abdominales diversement associées à diarrhée ou constipation, ballonnement abdominal, gaz intestinaux jugés excessifs... Leur état général est bien conservé. Ces divers troubles ne permettent pas au médecin de porter un diagnostic précis.



Depuis une dizaine d'années ces personnes, avec les informations lues sur les réseaux sociaux ou dans une certaine presse, s'auto-prescrivent un régime sans gluten. Elles s'en trouvent mieux alors qu'aucun lien scientifique n'a été établi entre leurs symptômes et le gluten. L'inconfort digestif dont elles se plaignent peut être lié à la fermentation intestinale des sucres lents contenus dans les céréales. Cela expliquerait que leur suppression de l'alimentation apporte une sensation de mieux être.

Des études ont montré qu'il n'y a pas de danger à manger sans gluten mais il y a risque d'excès sous forme d'obsession à vouloir contrôler sa nourriture. Le deuxième risque est que le régime auto-prescrit retarde la possibilité de diagnostic par son efficacité au niveau de la muqueuse des patients vrais intolérants au gluten.

### En conclusion

**Avant de suivre un traitement, qu'il soit médicamenteux ou diététique, il faut un diagnostic, c'est-à-dire consulter un médecin.**

JLP



# Adaptation des logements pour personnes âgées ou handicapées

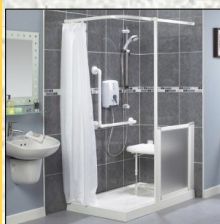


Des questions ont été posées à l'UFC-Que Choisir 37 concernant les possibilités d'adaptation ou de transformation de logements pour handicapés. Afin d'aider les personnes concernées dans leurs démarches, nous avons contacté l'association APF France handicap pour rappeler les étapes nécessaires pour réaliser les travaux, les organismes à contacter et les possibilités d'aides financières.

## 1) L'aménagement du logement

Il n'y a pas d'obligation pour le bailleur d'adapter un logement pour des personnes âgées ou en situation de handicap. C'est à la personne qui loue de décider si le logement lui convient avant de s'y installer.

Le logement concerné par les travaux doit être la résidence principale du locataire. En principe, le bailleur ne peut pas s'opposer aux travaux réalisés



par le locataire lorsque ceux-ci constituent des **aménagements** du logement (douche à la place d'une baignoire). En revanche, l'accord écrit du bailleur est nécessaire lorsque les travaux constituent une **transformation** du logement (élargissement d'une porte), au regard des contraintes techniques et de sécurité.

Depuis le 1er octobre 2016, un régime d'autorisation tacite a été créé pour les travaux d'adaptation du logement aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap; ce régime concerne également les transformations réalisées par le locataire à ses frais (loi du 28.12.15, art. 16).

Ces travaux doivent faire l'objet d'une demande écrite du locataire par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du bailleur. Au-delà d'un certain délai (deux mois, depuis la loi ELAN du 25 novembre 2018), l'absence de réponse du bailleur vaut acceptation.

Dans cette hypothèse, au départ du locataire, le bailleur ne pourra pas exiger la remise en l'état des lieux (loi du 6.7.89, art. 7, f), d'autant que ces aménagements apportent un plus en vue d'une relocation.

## 2) En quoi consiste l'adaptation du logement ?

L'adaptation est fonction du handicap ou en vue du "bien vieillir" : travaux facilitant l'accès pour une personne âgée ou en situation de handicap, adaptation du logement à la perte d'autonomie ou au handicap (l'installation d'une douche à l'italienne, de WC surélevés, de revêtements de sol antidérapants, etc.). Il existe une liste limitative des travaux concernés par le régime d'autorisation tacite du bailleur (cf. décret du 29.9.16, art. 1<sup>er</sup>).



## 3) Constituer une demande d'aide

La personne en situation de handicap a la possibilité d'obtenir des aides financières en s'adressant à différents organismes, associations ou à une assistante sociale qui vont travailler en partenariat avec :

**la MDPH 37 (Maison départementale des personnes handicapées)**  
38 rue Édouard-Vaillant  
CS 14233 37042 Tours cedex 1  
Tél. 02 47 75 26 66



Afin d'obtenir des renseignements, il est possible de se déplacer à la MDPH 37 ou auprès d'une MDS (Maison départementale de la solidarité) proche de chez soi.

Pour tout renseignement ou pour trouver une MDS, téléphoner à la MDPH 37 (9 h à 12 h et 13 h 30 à 16 h 30). Le site [www.touraine-reperage.fr](http://www.touraine-reperage.fr) permet également de trouver une MDS.

**ANAH (Agence nationale de l'habitat)**  
61 avenue de Grammont  
37041 Tours Cedex 1  
Tél. 02 47 70 80 60



L'ANAH concerne les propriétaires occupants ou les investisseurs locatifs. C'est un organisme qui participe à la préparation du dossier technique. Son rôle est d'accompagner et conseiller pour l'amélioration de l'habitat, réaliser un plan et proposer un montage financier.

**APF France handicap, Pôle Domicile 37**  
37/39 rue Walvein  
37000 Tours  
Tél. 02 47 76 05 08



Elle renseigne les personnes en situation de handicap sur leurs droits, les réoriente ou les accompagne dans leurs démarches. Un service spécifique (Access'habitat37) peut accompagner à la recherche d'un logement adapté et accessible sur le département en lien avec les bailleurs sociaux.

**Association SOLIHA**  
(Solidaires pour l'habitat)  
303 rue Giraudeau  
37000 Tours

**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

#### 4) Les avantages fiscaux liés aux dépenses d'équipement

Les personnes âgées ou en situation de handicap propriétaires de leur logement, et fiscalement domiciliées en France, peuvent bénéficier, sous conditions, d'un crédit d'impôt pour certaines dépenses d'équipement réalisées dans leur habitation principale (se renseigner auprès de la DGI).

Sources : APF France handicap ; Agence Nationale de l'Information sur le Logement (ANIL)

JV

### ALLO UFC QUE CHOISIR 37 (02 47 51 91 12)

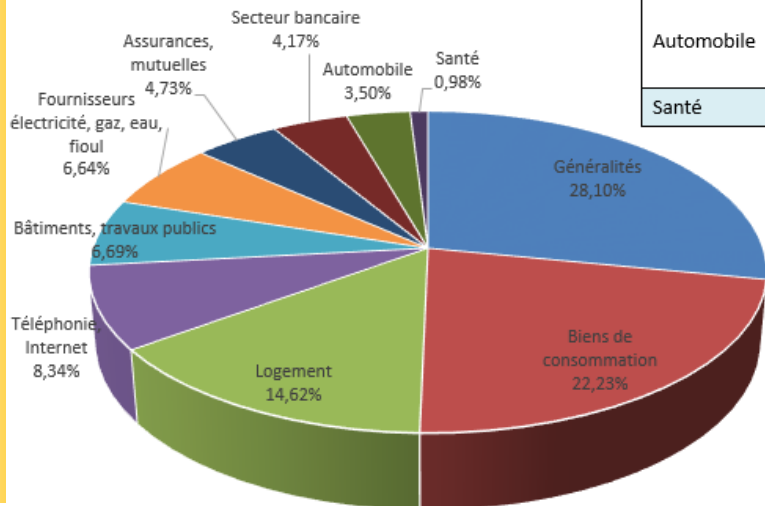
**E**tude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 943 dont 1 397 pour litiges entre le 3 janvier et le 7 mai 2019).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs.

Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.



Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	546
Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	432
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	284
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	162
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	130
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	129
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	92
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	81
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	68
Santé	Litiges administratifs et médicaux	19



En conclusion, on note que l'Association Locale 37 est très sollicitée et que les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'Association vive, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer à notre association.

**Nota :** notre association ne traite pas les dossiers concernant la CAF, Pôle Emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.



Suivez notre actualité : <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

**TOURS.** Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h sur rendez-vous. Le mercredi après-midi, sans rendez-vous, de 14 h à 17 h.

**Permanences**

**Amboise** : le jeudi à la mairie, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, 60 rue de la Concorde.

**Chinon** : les 2e et 4e vendredis de 13 h 30 à 16 h 00, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet.

**Loches** : le lundi de 15 h à 17 h, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny, salle n° 6).

**Tours Nord** : le mardi après-midi de 14 h à 16 h 30 sans rendez-vous (sauf en période de congés scolaires zone B), au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

**Si vous changez d'adresse**

Pensez à nous aviser de votre modification d'adresse (en précisant l'ancienne afin d'éviter toute erreur d'homonymie) même si vous faites suivre votre courrier.

**UFC Que Choisir 37**  
 12, rue Camille-Flammarion  
 37000 Tours  
 Tél. 02 47 51 91 12  
 Contact mél. :  
[contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)  
**Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :**  
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



est publiée par UFC Que Choisir 37.  
 Direction de la publication :  
 UFC Que Choisir 37  
 Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37  
 Conception et mise en page :  
 Ghislaine Jacques

ISSN 245-5285  
 Dépôt légal à parution  
 Tous droits réservés  
 Reproduction interdite sans autorisation  
 Imprimé par Fortin Le Progrès

**Devenez bénévoles**

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons des personnes pour pouvoir représenter les consommateurs, au nom de Que Choisir 37, dans les commissions locales ou départementales auxquelles nous participons. Les domaines concernés sont les **services publics, services de l'eau, transports ferroviaires et agriculture.**

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité de représentation des consommateurs dans ces domaines, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :  
**par téléphone au 02 47 51 91 12**  
**ou par courriel :**  
[contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)

**Abonnement au magazine national**



Tarif préférentiel (uniquement pour les adhérents) pour la première année :

- 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- 32 € par an (au lieu de 42 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37 - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours**

Prénom \_\_\_\_\_ Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone fixe \_\_\_\_\_ Mobile \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Mode de paiement :  chèque bancaire  espèces

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

**Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs**

**Adhésion et rattachement à l'association locale**

- première adhésion ..... 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- rattachement (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de ..... € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus. Veuillez cocher si justificatif nécessaire

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion) à l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre