

# QUE

# CHOISIR

# Touraine

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

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 29 - juin 2020

## Edito

Nous faisons face depuis plusieurs semaines à une grave crise sanitaire, en France, en Europe mais aussi dans le monde entier. Avec le confinement, nos permanences ont fermé comme une grande partie des services et structures recevant du public. Néanmoins, notre équipe de bénévoles s'est mobilisée pendant toute cette période pour répondre aux questions des consommateurs, pour apporter des réponses par téléphone ou sur la plateforme des litiges en ligne. L'association a été très sollicitée par des Tourangeaux qui s'interrogeaient sur les incidences de la Covid-19 dans leur vie de consommateur (remboursement des vols et des billets de train, des locations, prix à la consommation, signature des actes notariés...). De plus, les arnaques ont continué de fleurir sur Internet sur des sujets sensibles comme la vente de masques ou de produits censés protéger du coronavirus. C'est la raison pour laquelle les bénévoles de l'association ont poursuivi leurs actions, plus que jamais nécessaires en cette période de vigilance sanitaire. Nous avons maintenu le lien avec nos adhérents mais nous nous refusons à lais-

ser l'ensemble des consommateurs seuls face à des professionnels peu scrupuleux ou face à des sociétés qui ne respectent pas les droits des consommateurs, comme vous pourrez le lire dans les différents articles de ce bulletin.



Avec la sortie progressive du confinement, nous avons en quelques jours revu et adapté nos méthodes de fonctionnement pour nous conformer aux contraintes des règles strictes de sécurité sanitaire. Nous avons équipé les locaux de notre permanence de Tours de plaques de plexiglass, de gel désinfectant, etc. pour écouter sereinement et attentivement tous les consommateurs qui se tournent vers nous, afin de les accompagner et de leur apporter des réponses au cas par cas.

Cette crise sanitaire a mis à jour des dysfonctionnements structurels dans notre économie mais a aussi permis à nombre de personnes de questionner leurs comportements, leur consommation au quotidien et notre modèle économique. Cette prise de conscience doit perdurer et donner lieu à une réflexion plus profonde des citoyens. Nous avons là une occasion unique de repenser nos modes de consommation et nos comportements en pérennisant certaines habitudes prises pendant le confinement (circuits courts et locaux, recentrage des besoins, entraide, mutualisation, actions collectives et citoyennes...). Ces actions sont possibles individuellement mais en nous rejoignant, en nous soutenant, en relayant nos actions, vous donnez à l'association les moyens de peser dans les évolutions à venir. "Plus que jamais, l'UFC-Que Choisir entend affirmer son rôle d'acteur de la société civile, promouvant une société de consommation plus juste et responsable qui s'inscrit dans un impératif de respect de l'homme et de l'environnement" (Alain Bazot, Président national de l'UFC-Que Choisir).

## SOMMAIRE

- 2 Attention aux fausses nouvelles
- 3 Les étapes d'un vaccin
- 4 Plafond relevé de la carte bancaire
- 5 Prolongation garantie de conformité

- 6 Confinement et litiges
- 7 Synthèse ordonnance 2020-315
- 8 Analyse des facturations eau potable et assainissement

- 9 Mangez mieux
- 10 Les commissions : le CODERST
- 11 Chiffres des appels reçus sur la plateforme des litiges en ligne



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

L'association de consommateurs de référence

# Santé corona



**Attention aux fausses nouvelles, aux arnaques et aux hameçonnages en rapport avec la crise sanitaire due à la pandémie de la Covid-19 (Coronavirus disease 2019)**

**L**es fausses nouvelles (fake news) ont toujours existé mais le phénomène prend de l'ampleur car la crise sanitaire actuelle est très anxiogène. Ces fausses informations concernant le virus ("fabriqué dans le laboratoire de Wuhan", ou "échappé de l'Institut Pasteur", ses capacités de nuisance...) ou le traitement contre la Covid-19. Elles parasitent la bonne compréhension de la crise sanitaire, deviennent des rumeurs en se propageant sur les réseaux sociaux et peuvent être dangereuses si elles sont appliquées.

La vigilance est donc nécessaire. Cherchez toujours l'auteur de l'information. Vérifiez les sources et privilégiez les sources officielles. Ne relayez pas systématiquement des informations sur les réseaux sociaux surtout si elles ne sont ni vérifiées ni vérifiables.

Si vous n'arrivez pas à obtenir confirmation ou infirmation d'une information, parlez-en avec les professionnels de santé (médecin, pharmacien) en qui vous avez confiance ou appelez le numéro vert 0800 130 000 spécialement mis en place par le gouvernement pour répondre aux questions non médicales (les personnes malades ou qui pensent l'être doivent appeler leur médecin ou le Samu).

## Les arnaques sur Internet

### Propositions de remèdes miracles

Un mail, titrant "Votre système immunitaire est-il bien préparé ?" du fondateur d'un obscur laboratoire, vous propose une vitamine C plus de deux fois plus puissante qu'une vitamine C classique. "Les stocks s'épuisant très vite", ce même mail vous incite à passer commande sans délai...



Un autre mail vous recommande une vitamine D3 comme vitamine de l'immunité et, là encore, "les demandes étant très nombreuses", votre commande doit être envoyée immédiatement sans oublier surtout votre paiement ! Est-il utile de préciser que les produits miracles n'existent pas (pas plus qu'un vaccin à l'heure actuelle) et que ces mails cherchent seulement à exploiter l'angoisse et l'inquiétude de certaines personnes.

*Vente de matériels médicaux* : masques, gants, thermomètres



De même, des mails vous proposent des

masques qui, si vous les recevez, ne seront pas aux normes, voire usagés, et ne seront donc pas efficaces ou des gants chirurgicaux qui se révèlent n'être que des gants en latex à des prix exorbitants. Dans le pire des cas, vous ne recevez rien ; dans le meilleur, vous réceptionnez un produit qui ne correspond en rien à sa présentation en ligne. Et dans tous les cas, vous serez débité... et non remboursé !

Nombre de ces sites frauduleux ont été créés aux mois de février et mars 2020, ce qui doit éveiller votre attention. Fiez-vous aux informations officielles et gardez en tête qu'une information trop belle pour être vraie est certainement fausse.

## Hameçonnage (phishing)

Vous recevez un message vous informant que masques, gel hydroalcoolique, gants chirurgicaux et thermomètre frontal sont en vente en ligne. En cliquant sur le lien indiqué, vous arrivez sur la page d'accueil de la "fausse pharmacie" : vous ne recevrez pas la commande. L'objectif unique est de vous soutirer vos données personnelles : identité, adresse, téléphone et coordonnées bancaires.

## Les escroqueries à domicile, moins modernes, n'ont pas disparu !

Des entreprises privées proposent des tests de diagnostic rapide aux particuliers et aux EHPAD... Des démarcheurs se présentent comme des employés communaux et proposent une désinfection de l'habitation : ils sont en repérage.

## Pour votre sécurité

Soyez très vigilants lorsque vous recevez des informations liées au coronavirus. Ne vous fiez qu'aux informations officielles émanant du site du gouvernement, de l'Agence régionale de santé de votre région ou de la Direction générale de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes.

Si vous êtes victime de fraude, portez plainte. En cas d'hameçonnage, demandez à votre banque de surveiller tout mouvement suspect sur votre compte bancaire.

JC et JM

<https://www.quechoisir.org/actualite-coronavirus-l-epidemie-propice-aux-arnaques-n77067/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-coronavirus-les-sites-de-phishing-ephemeres-se-succedent-n78075/>

## Vaccins

### différentes étapes avant leur mise sur le marché

Les vaccins sont des médicaments destinés à protéger de maladies infectieuses. Ils sont composés "d'antigènes vaccinaux" issus de bactéries ou de virus capables de stimuler la production d'anticorps.

Le développement d'un vaccin suit les étapes chronologiques de tout médicament mais les études ne se font que chez des sujets sains puisque le but de la vaccination est de prévenir une maladie.



- ◆ Le développement d'un vaccin commence comme pour tout médicament par des études "précliniques" chez l'animal ; leur objectif essentiel est d'observer la sécurité, incluant l'étude chez les fœtus de femelle exposée. La durée de cette phase préclinique est de 1 à 2 ans.
- ◆ Si les résultats sont favorables, des études "cliniques" sont entreprises chez l'homme selon plusieurs étapes. La première, qui n'inclut qu'une cinquantaine de sujets, vise à déterminer le devenir du vaccin après son administration (pharmacocinétique) et les conditions optimales d'administration (dose, rythme d'administration). La durée de cette phase clinique est de 2 à 5 ans.

- ◆ Ces données étant obtenues, des essais sur plusieurs centaines ou milliers de patients vont évaluer l'efficacité du vaccin selon une méthodologie identique et incontournable pour tous les médicaments. Il s'agit d'essais *comparatifs* (un groupe reçoit le candidat vaccin et un groupe reçoit soit un placebo soit un vaccin de référence), *randomisés* (le tirage au sort attribue le candidat vaccin ou le placebo), *en double aveugle* (ni le médecin ni le malade ne connaissent le produit reçu). Seul ce trépied méthodologique "*comparaison, randomisation, double aveugle*" permet d'affirmer l'efficacité d'un médicament. Pour un vaccin, le critère de l'efficacité est "biologique" : montée des anticorps. L'efficacité du vaccin est jugée sur le pourcentage de sujets ayant une montée des anticorps dont on considère qu'ils seront protecteurs en cas de rencontre avec la maladie visée par le vaccin. Ce n'est que bien après sa commercialisation que l'on pourra savoir si le vaccin diminue ou non l'incidence de la maladie qu'il est censé prévenir.

Dans ces essais comparatifs, la tolérance est également analysée mais leurs effectifs sont insuffisants pour détecter les effets indésirables rares.

La durée est de 4 à 5 ans pour les essais de cette phase III<sup>1</sup>.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

### A la fin de ces étapes

- ◆ Le fabricant demande l'autorisation de mise sur le marché (AMM) qui sera (ou non) octroyée selon une procédure européenne. L'AMM est donnée lorsque l'ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament) considère que le bénéfice (supériorité du candidat vaccin par rapport au placebo et non infériorité par rapport au vaccin de référence) est favorable avec un risque acceptable.
- ◆ Dès que le vaccin a obtenu une AMM, le fabricant soumet le dossier à la Haute Autorité de santé (HAS) pour obtenir la prise en charge par l'Assurance maladie qui fixera, selon l'apport du vaccin, un taux de remboursement et participera à la fixation de son prix par le Comité économique des produits de santé (CEPS).
- ◆ Dès la mise sur le marché, l'ANSM surveille la sécurité d'emploi des vaccins, notamment par le suivi des déclarations d'effets indésirables (pharmacovigilance) et la conduite d'études pharmacologiques et épidémiologiques. En effet, c'est lorsque le médicament est largement prescrit que pourront être observés les effets indésirables rares.

Pr Elisabeth LECA  
médecin, professeur émérite de pharmacologie

<sup>1</sup> - Ces durées sont indicatives hors crise sanitaire.

# Conso corona

## Carte bancaire

### Le plafond du paiement sans contact augmenté à 50 euros



Le plafond d'un paiement par carte bancaire sans contact est passé de manière progressive de 30 à 50 euros depuis le 11 mai 2020, fin de la période dite de "confinement".

Si l'élévation de ce plafond était à l'étude, l'épidémie du coronavirus a accéléré les choses, le sans contact réduisant les possibilités de contamination : le porteur de la carte ne saisit plus un code sur un clavier utilisé par le public. Il s'agit donc d'un "geste barrière" supplémentaire face au coronavirus.

Le nouveau plafond de 50 euros est activé sur la carte à l'occasion d'un paiement ou d'un retrait effectué avec

saisie du code confidentiel. Quant au plafond cumulé de paiements sans contact, il est limité en montant (de 60 à 150 euros) dans la plupart des banques et non par un montant maximum par jour. L'atteinte du plafond cumulé impose alors une saisie du code et remet à 0 le montant cumulé d'achats sans contact.

Le montant maximum de 50 euros a été fixé par une directive européenne.

Depuis le 11 mai 2020, la plupart des commerçants peuvent gérer le plafond à 50 euros et un nombre important de cartes bancaires ont été mises à niveau.



### Rappel des particularités du paiement sans contact

Lors d'un paiement sans contact, la présence d'une possible opposition sur la carte n'est pas contrôlée. En conséquence, en cas de perte ou vol d'une carte sans contact, des opérations de faibles montants et non initiées par le titulaire de la carte peuvent mettre du temps à atteindre le plafond d'opérations cumulées sans contact qui impose la saisie du code. D'où le fait de devoir surveiller son compte plusieurs jours (voire semaines) pour repérer ces débits frauduleux parmi les autres opérations et pouvoir les déclarer à sa banque.



En cas de perte ou vol, la franchise de 50 euros sur les achats frauduleux ne s'applique pas pour les transactions sans contact. En effet, le ou les paiements n'ayant pas été authentifiés par la saisie d'un code, le titulaire de la carte est intégralement remboursé des opérations frauduleuses faites sans contact.

Selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, le paiement sans contact n'est pas plus risqué qu'un paiement avec saisie du code. A ce jour, le "siphonnage" des données de la puce électronique de la carte par un fraudeur équipé d'un terminal de paiement n'aurait pas été constaté.

Dans tous les cas, que la carte soit avec ou sans contact, en cas de perte ou vol, la mise en opposition doit être faite le plus tôt possible pour bloquer les opérations frauduleuses de paiement authentifiées avec la saisie d'un code, par exemple suite à un piratage du compte bancaire.

JV

# Conso corona

## Prolongation de la garantie légale de conformité sur appareils et produits

Si un appareil ou un produit présente un défaut de conformité non apparent au moment de l'achat mais apparu dans les deux ans qui suivent l'achat ou la livraison de ce bien, les consommateurs peuvent demander l'application de la garantie légale de conformité.

Cette garantie légale de conformité est l'une des garanties légales obligatoirement dues par tout vendeur professionnel (articles L.217-4 et suivants du code de la consom-



tion). Rappelons qu'un bien est conforme notamment "s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable..." ou "s'il présente les qualités présentées à l'acheteur...". Autrement dit, si une panne intervient dans les 24 mois suivant l'achat et qu'elle empêche l'appareil de fonctionner, il est présumé que ce défaut de conformité préexistait.

C'est le vendeur professionnel qui doit cette garantie au consommateur. Il ne peut se libérer de cette

obligation que s'il prouve que le défaut constaté provient d'un mauvais usage de la part du client. Le vendeur doit la réparation, le changement ou le remboursement du produit.



### Problème

La crise liée à la Covid-19, le confinement puis la reprise très progressive de l'activité des entreprises ont pu faire obstacle à l'application de cette garantie.

Par deux ordonnances successives (ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, modifiée par l'ordonnance n° 2020-560 du 13 mai 2020), le gouvernement a prévu des aménagements pour régler cette difficulté.

Il a prévu la prolongation des délais pour les garanties dont l'échéance expirait entre le 12 mars 2020 et le 23 juin 2020. Il a instauré une période dite "protégée" qui consiste en une prorogation de deux mois à compter du 23 juin 2020.

Concrètement, les démarches qui auraient dû être entreprises pendant cette période "protégée" pourront en fait être effectuées jusqu'au 23 août 2020 à minuit.



Attention : si vous avez acheté un produit le 30 juillet 2018, la garantie légale de conformité va donc courir jusqu'au 29 juillet 2020 de manière normale. Il n'y aura donc pas, dans ce cas, de prorogation de délai. Votre garantie s'appliquera tout à fait normalement jusqu'au 29 juillet 2020.

On peut souligner qu'un certain nombre d'entreprises avaient déjà annoncé leur intention de prolonger les garanties de leurs appareils.

Il reste que c'est au vendeur que le consommateur doit s'adresser, pas au fabricant.

YD



# Conso corona

# Confinement et litiges

En raison du confinement, nos consultants bénévoles et notre juriste n'ont pu continuer à recevoir les consommateurs pour les informer sur leurs droits et obligations et les aider à résoudre leurs litiges.

Notre équipe a continué à assurer le suivi des litiges en cours et a aussi répondu aux demandes de renseignements et d'aide qui nous sont parvenues par messages téléphoniques, courriers, mails et sur notre plateforme de traitement en ligne des litiges.



Ces demandes ont été très nombreuses en raison des bouleversements induits par l'épidémie de COVID-19 : annulations de projets de voyages, de vacances, de sorties, de festivités, litiges concernant le logement, achats en ligne effectués ou en cours, etc.

Les annulations de voyages, les réservations d'hébergements et l'application de l'ordonnance n° 2020-315 du 20 mars ont bouleversé les conditions financières applicables en cas d'annulation en raison de l'épidémie.

Sans contester la nécessité de protéger les entreprises, nous avons pu constater que certains professionnels ont eu tendance à faire une interprétation très personnelle des règles mises en place par cette ordonnance, en tentant par exemple d'exiger le règlement du solde d'un voyage annulé pour accepter de délivrer au moins un avoir au client ou encore en "oubliant" de préciser que le client n'est pas obligé d'utiliser cet avoir et que tout avoir non utilisé dans un délai de dix-huit mois devra être remboursé.

Beaucoup d'interrogations également concernant les réservations de l'été : quels droits, quels risques en cas d'annulation par le consommateur ? Quelles compensations si les prestations offertes ne correspondent plus à celles du contrat (piscine fermée par exemple) ? Quelles conséquences en cas d'annulation de séjours en colonies de vacances ?



On le voit, les litiges engendrés par cette crise sanitaire n'ont pas fini d'occuper les conseillers de notre association !

Si vous avez un problème de cet ordre, contactez notre association.

Certaines règles de droit et en particulier des règles protectrices des consommateurs ont été parfois suspendues temporairement pour protéger les entreprises, en particulier dans le secteur du tourisme.

Nous espérons avoir aidé tous ceux qui ont fait appel à nous car "le diable se cachant derrière chaque détail" des textes et règles applicables, chaque cas est particulier et appelle une réponse personnalisée (la plupart des éléments de réponse sont disponibles sur le site Internet de Que Choisir 37, dans la foire aux questions ou sur le site national quechoisir.org).



Deux thèmes ont particulièrement mobilisé nos conseillers durant cette période : les annulations de voyages et les annulations de vols.

Les annulations de vols à l'initiative des compagnies ont suscité de très nombreuses réclamations en particulier en ce qui concerne les vols européens suite au refus de remboursement par la plupart des compagnies aériennes qui se limitaient à proposer un avoir d'une durée de validité limitée à un an et ignorant délibérément leurs obligations légales.

Cette situation a engendré une assignation en justice de certaines de ces compagnies oublieuses de la loi par la Fédération nationale Que Choisir.

Certains compagnies ont même délivré à leurs clients des informations partielles sinon trompeuses sur leur droit à remboursement.

Ainsi, Air France a longtemps affiché sur son site que "les annulations de vols liées au COVID-19 sont considérées comme dues à des circonstances exceptionnelles qui exonèrent les compagnies aériennes de payer une compensation aux passagers". Rien de vraiment faux, juste une formulation ambiguë qui a induit en erreur de nombreux clients. En effet, s'il est exact que l'existence de circonstances exceptionnelles dispense les compagnies de payer les indemnités dues en cas d'annulation de vols européens, ces circonstances exceptionnelles ne font aucunement disparaître le droit des clients à être remboursés du prix du billet annulé.

**V**ous avez réservé un séjour : forfait touristique, hébergement touristique (gîte, camping, hôtel...), location de voiture, de service touristique (concert, cabaret, cure thermale, spa...), colonies de vacances...

Or, ces prestations sont annulées à l'initiative soit du consommateur soit du professionnel, compte tenu de circonstances exceptionnelles liées à l'actuelle pandémie.

Pour répondre aux professionnels sans pour autant négliger les consommateurs, les pouvoirs publics ont fait évoluer la réglementation par la publication, le 26 mars 2020, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.



certaines circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

**Cette ordonnance permet au professionnel du tourisme de proposer un avoir à la place d'un remboursement immédiat pour toute annulation notifiée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.**

Cet avoir est du montant identique à ce que vous avez déjà versé et a une validité de dix-huit mois. Dès lors que le professionnel vous propose cet avoir de dix-huit mois, vous ne pouvez pas le refuser sauf à négocier avec le professionnel qui, dans tous les cas, choisit. Etant précisé également que, en aucun cas, vous n'êtes obligé de régler la totalité de votre prestation pour l'obtention de votre avoir !

Si l'annulation est à l'initiative du professionnel, ce dernier dispose de trois mois à compter de la date d'annulation pour proposer au consommateur une nouvelle prestation identique ou équivalente ; si toutefois vous n'y portez pas intérêt, vous n'êtes pas obligé de l'utiliser. Vous pourrez alors en demander le remboursement à l'issue de sa validité, sans frais ni pénalité.

**ATTENTION, ces annulations sont à l'initiative soit du consommateur soit du professionnel et doivent être liées aux circonstances exceptionnelles dues à la propagation du covid-19.**

**Nous vous incitons à rester vigilant avant d'annuler par vous-même un séjour.**

**ATTENTION également,** Les billets d'avion (vols secs) que vous avez achetés directement auprès d'une compagnie aérienne ne sont pas concernés par ces nouvelles règles.

Sachez que :

- ◆ Si la compagnie a choisi d'annuler le vol, pour les passagers couverts par le règlement européen, **le remboursement des billets s'impose** ; si toutefois le remboursement est proposé sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services, il faut nécessairement l'accord du passager.
- ◆ Pour le cas où le passager souhaiterait annuler de lui-même son vol, la législation lui est moins favorable. De manière générale, il n'existe pas de droit pour les passagers qui annulent leur vol d'exiger un remboursement. Malgré tout, il est possible pour les passagers d'exiger le remboursement des taxes aéroportuaires payées, leur montant étant répercuté dans le prix du billet d'avion qu'ils ont payé.



Cette ordonnance n'est pas applicable aux billets de transport maritime, ferroviaire ou par autocar.

CM

**Exception** concernant les réservations faites à partir du 14 mai 2020 pour un séjour ou des nuits d'hôtel en France pour les vacances d'été 2020 : en cas d'annulation pour cause de Covid-19 et de ses conséquences (à justifier), les professionnels du tourisme se sont engagés à rembourser intégralement en argent les consommateurs concernés. Les éventuelles pénalités prévues dans le contrat ne seront pas applicables.

## Services publics d'eau et d'assainissement de Tours-Métropole-Val-de-Loire

### Analyse des facturations d'eau potable et d'assainissement et évolution des tarifs entre 2015 et 2019

Les associations Eau-Touraine et l'UFC-Que choisir 37 ont recueilli des factures d'eau auprès de leurs adhérents dépendant principalement de Tours-Métropole et les ont étudiées au regard de la légis-



tion et des pratiques. L'objectif de l'étude est de mieux comprendre comment fonctionne le service public de l'eau et de l'assainissement et ainsi mieux défendre et mieux représenter

les adhérents auprès de la métropole et des communautés de communes qui assureront la gestion de ces services.

Une cinquantaine de factures (entre octobre 2018 et octobre 2019) ont été collectées et étudiées au regard de la législation, mais aussi du contexte local (habitudes communales avant le regroupement en métropole) et en distinguant les factures des particuliers et les factures des immeubles collectifs.

Une facture comprend une partie fixe, généralement dénommée "Abonnement" et une partie qui varie en fonction de la consommation en mètres cubes. La facture comprend trois rubriques :

- ◇ la distribution de l'eau
- ◇ la collecte et le traitement des eaux usées
- ◇ les organismes publics



Elle distingue obligatoirement :

- ◇ la part qui revient à la commune ou à la communauté de communes ou au syndicat intercommunal
- ◇ la part qui revient au délégataire du service public (Veolia le plus souvent dans les factures collectées)
- ◇ la part qui revient à l'agence de l'eau dénommée "redevances"

- ◇ la TVA pour l'État (5,50 % pour l'eau et 10 % pour l'assainissement)
- ◇ les modes et délais de paiement

L'analyse de l'évolution des tarifs de l'eau-potable entre 2015 et 2019 par commune, en régie publique ou en DSP (délégation de service public) avec Veolia, indique des évolutions à la baisse dans certaines communes (Joué-lès-Tours, La Membrolle par exemple) et d'autres à la hausse, comme à Tours.

#### **Mais, globalement, l'évolution des tarifs reste modérée.**

Les associations Eau-Touraine et l'UFC-Que Choisir 37 considèrent que l'eau est un bien commun et un bien public, que la ressource doit rester gratuite et que les frais d'exploitation (puisage, traitement, distribution et assainissement des eaux usées) doivent correspondre au "juste prix". De fait, le service doit être assuré d'abord par la collectivité publique, les entreprises privées venant en complément et par contrat de service ou d'affermage limité dans la durée. Ces associations considèrent que le consommateur-abonné du service public doit recevoir toutes les informations relatives au montant de la facturation, une information précise sur la qualité de l'eau et qu'il doit être sensibilisé à une démarche citoyenne visant à économiser la ressource et éviter les pollutions.



L'ensemble de l'étude et ses annexes est téléchargeable sur notre site

<https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/>

Certains ont profité de la période de confinement pour prendre le temps de cuisiner et ont découvert qu'il était tout à fait possible de manger autre chose que des produits transformés. D'autres ont appris à préparer des aliments simples et à les inscrire dans une alimentation quotidienne variée et équilibrée. D'autres encore ont redécouvert la production locale de fruits et légumes et ont fait fonctionner les circuits courts. Tous sont d'accord, il est temps de se poser des questions sur notre alimentation, il est temps de remettre en question les offres de l'alimentation industrielle. Mais quelques semaines après le déconfinement, que reste-t-il de ces bonnes démarches ?



Si, malheureusement, beaucoup d'entre nous reprendront leurs habitudes alimentaires, faute de temps ou d'argent, la plupart garderont à l'esprit une envie de mieux manger. Et cette envie peut déjà passer par une plus grande attention à la lecture des étiquettes de tous les produits que nous achetons et que nous consommons.

Vérifiez les ingrédients présents dans le produit acheté ; les ingrédients entrant dans la composition sont classés par ordre décroissant. Donc, si le premier ingrédient d'un produit est "sucre", vous savez que ce produit ne sera pas au top pour votre santé. Préférez les listes courtes d'ingrédients avec moins de substances ajoutées.

Vérifiez la teneur en sucre de votre produit mais, attention, le sucre peut se cacher sous d'autres noms (sirop de glucose, saccharose, sirop de malt, sirop de fructose...). Le mieux est de regarder dans les valeurs nutritionnelles, la ligne "glucides dont sucres" qui vous indique la quantité de sucre ajouté.

Vérifiez la provenance des ingrédients et sachez décrypter certaines mystifications dont voici quelques exemples :

- ◆ L'appellation "herbes de Provence" ne garantit pas une origine provençale et peut tout à fait être employée pour du thym du Maroc, du basilic et du romarin de Tunisie, produits moins chers que les produits français équivalents.
- ◆ Pour l'huile d'olive ou le miel, les mentions vagues "origine UE" ou "origine Union européenne et hors UE" autorisées montrent que le produit est issu d'assemblages provenant de plusieurs pays et plus l'indication de l'origine est floue, plus le taux de non-conformité augmente.
- ◆ De même pour les produits transformés, l'appellation "transformé en France" ne donne aucune garantie sur l'origine des produits utilisés qui, eux, pourront provenir de pays autres.
- ◆ Dans les fromages, le terme "fromage fondu", désignation officielle réglementée (décret n°2007-628 du 27 avril 2007 relatif aux fromages et spécialités fromagères), oblige à un minimum de 40 % de matières sèches, le reste étant essentiellement de l'eau, comme pour les produits affublés du terme de "spécialités fromagères" (seulement 20 % de matières sèches). Mais, pire encore, il existe sur le marché d'autres produits non réglementés aux noms poétiques et prometteurs comme celui de "fondant de fromage" dans lesquels le fromage a tellement fondu qu'il est difficile d'en trouver !

Pistez les additifs, les colorants non naturels (série E100), les conservateurs (série E200), les antioxygènes (série E300), les émulsifiants, stabilisants, épaississants et gélifiants (série E400), les acidifiants, correcteurs d'acidité, exhausteurs de goût, amidons modifiés (séries E500 à E1505) et préférez des produits moins transformés.



JC

**Alors pour vivre mieux, mangeons mieux !**

**Pour en savoir plus, voir les articles :**

- ◆ "Aliments ultra-transformés : les repérer pour les limiter" sur le site national [quechoisir.org](http://quechoisir.org) (réservé aux abonnés)
- ◆ "Aliments ultra-transformés, évitez-les !" sur la revue Que Choisir du mois de mai 2020.

# Commissions

## Les représentations : le travail de l'ombre

Si l'on vous dit UFC-Que Choisir, à quoi pensez-vous ? Sans nul doute, vous répondrez défense des consommateurs, règlement de litiges, enquêtes sur les prix, sur la consommation, magazine Que Choisir... mais bien peu d'entre nous citeront représentation dans les commissions. Et pourtant, savez-vous que l'UFC-Que Choisir 37 siège dans près d'une quarantaine de commissions aussi diverses que variées et aux sigles souvent très hermétiques.

Ces commissions peuvent se regrouper en trois thématiques :

- ★ l'environnement
  - au niveau préfectoral : par exemple le Comité départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST)
  - au niveau départemental : par exemple la Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)
  - au niveau local : les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)
- ★ la santé avec les commissions des usagers (CDU)
- ★ diverses représentations : par exemple la Commission départementale de conciliation logement (CDC), la Commission départementale de surendettement

Chacune de ces commissions se réunit pour certaines une fois par an, pour d'autres une fois par mois. Certains bénévoles siègent également au niveau régional, par exemple pour les transports.

A chaque réunion, dans les commissions où nous siégeons, nos représentants bénévoles sont présents ; ils représentent les consommateurs, les usagers et expriment les positions de notre mouvement. Leur travail dans l'ombre et dans les coulisses est primordial car ces commissions statuent sur des sujets, sur des projets qui nous touchent tous



en suite dans notre quotidien (comme par exemple la qualité des eaux à la source et au robinet, le traitement des déchets, l'assainissement, l'installation d'antennes téléphoniques, la qualité de l'air...). Il serait illusoire de vous présenter ici et en quelques lignes les rôles et les missions de chacune de ces commissions. Dans chaque bulletin Que Choisir Touraine, nous donnerons la parole à un de ces bénévoles afin qu'il vous parle de la commission dans laquelle il siège, de son fonctionnement et de son importance.

JC

## Le CODERST, son rôle, ses missions

Dans le cadre de sa mission de défense des intérêts des consommateurs, l'UFC Que Choisir siège dans différentes instances. C'est notamment le cas, en Indre-et-Loire, du Coderst (Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques).

Daniel Héry et Gilles Gaulier (administrateur de l'UFC-Que Choisir 37) représentent notre association au Coderst. Ce dernier répond à nos questions.

### Quelle est la mission exacte du Coderst ?

**Gilles Gaulier** : Son rôle est environnemental, son champ d'action très vaste : le Coderst donne des avis, dans les cas prévus par la loi et la réglementation, sur les projets d'actes individuels en matière d'installations classées, de déchets, de protection de la qualité de l'air et de l'atmosphère, de protection de l'eau, qu'elle soit destinée à la consommation humaine, à la baignade en milieu naturel ou en piscine. Son champ d'action englobe également les risques sanitaires liés à l'habitat, à la démolition, à la protection des milieux aquatiques.

Ce conseil est compétent pour les domaines de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques, à échelle départementale ou interdépartementale. Il concourt, sous l'autorité du préfet, à élaborer, mettre en œuvre et suivre les politiques publiques dans ses domaines de compétence.



**Pouvez-vous nous donner quelques exemples ?**

**G. G. :** Ça peut être l'installation d'un site de retraitement des terres polluées, d'un centre de méthanisation, des problèmes de véhicules hors d'usage, de tri des déchets ménagers, d'utilisation et de gestion de l'eau pour l'arrosage agricole, de dérogation agricole suite à la sécheresse estivale, de production ou de stockage de produits chimiques, d'installations nucléaires classées ICPE (installations classées importantes pour l'environnement)...

**Comment sont nommés les membres du conseil ?**

**G. G. :** Ses membres sont nommés par le préfet pour trois ans (mandat renouvelable). Le secrétariat est assuré par l'ARS (Agence régionale de la santé). Le Coderst se réunit mensuellement à la préfecture de Tours sous l'égide de la secrétaire générale de la préfecture ou de la préfète.

**Qui le compose ?**

**G. G. :** La composition est fixée par décret : il y a le préfet (le président), 7 représentants des services de l'État, 5 représentants des collectivités territoriales, 9 personnes ré-

parties à parts égales entre des représentants d'associations de consommateurs (agrées) comme L'UFC-Que Choisir, de pêche et de protection de l'environnement, des personnes ayant une activité professionnelle dans les domaines de compétence de la commission, des experts dans ces domaines et enfin 4 personnalités qualifiées dont au moins un médecin.

**L'UFC a-t-elle des contacts particuliers avec les autres associations ?**

**G. G. :** Oui bien sûr. Par exemple, l'UFC représente les consommateurs et la SEPANT (Société d'étude, de protection et d'aménagement de la nature en Touraine) défend la nature, deux domaines de compétence différents mais néanmoins complémentaires. Nous préparons les dossiers en commun, nous confrontons nos idées. Cela permet également d'être cohérent face à l'administration (répartition des questions, tendance sur le vote). Mais, bien entendu, chacun reste libre de son choix.

JC/GG

**Quelques chiffres**

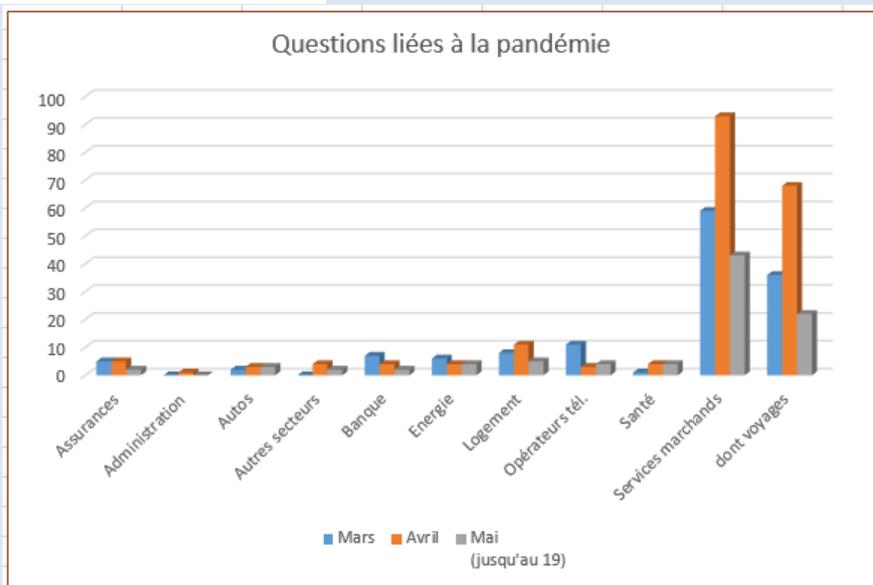
Secteurs	Mars	Avril	Mai (jusqu'au 19)
Assurances	5	5	2
Administration	0	1	0
Autos	2	3	3
Autres secteurs	0	4	2
Banque	7	4	2
Energie	6	4	4
Logement	8	11	5
Opérateurs téléphoniques	11	3	4
Santé	1	4	4
Services marchands	59	93	43
TOTAL	99	132	69

**Questions posées à l'UFC Que Choisir 37 durant les mois de mars, avril et jusqu'au 19 mai 2020 sur la plateforme de litiges en ligne**



La colonne "dont voyages" représente respectivement 61 %, 73 % et 51 % du secteur Services marchands.

CM



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

**TOURS.** *Accueil téléphonique* : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h . Les consommateurs peuvent joindre les consultants via le standard. Pour l'instant, en raison de la situation sanitaire, aucune personne se présentant spontanément ne pourra être reçue, même pour prendre un RV ou se renseigner.

**Permanences**

**Amboise** : 60 rue de la Concorde.

**Chinon** : au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet.

**Loches** : au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny, salle n° 6).

**Tours Nord** : au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

En raison de la situation sanitaire, les permanences restent pour l'instant fermées. La réouverture est envisagée prochainement, à une date restant à confirmer.

**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 assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'agence locale Que Choisir 37, 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 r adh sion à l'association locale**

- première adhésion ..... 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.
- r adh sion (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 r -adhésion)   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