



CONSO' MARNE & AUBE

N° 83 - JUIN 2023

ÉDITO

2023 ne sera pas une grande année pour les consommateurs. Elle n'est pas terminée, mais les hausses de toutes natures ne le sont pas non plus et elles seront rarement favorables.

En 2020 et 2021 c'est la covid 19 qui a lourdement touché les économies mondiales ainsi que beaucoup de familles dans leur chair. Elle a finalement laissé la place en 2022 à la guerre en Ukraine et son cortège de souffrances, destructions et pénuries.

L'évolution climatique avec la multiplication des perturbations majeures et le développement du phénomène de « réfugiés climatiques » sera aussi une cause de bouleversements importants dans les mois et années à venir.

Pour l'immédiat c'est l'énergie qui a fortement impacté le quotidien des ménages mais aussi des entreprises, engendrant des augmentations de prix sur les produits de consommation courante.

Que ce soit le gaz ou l'électricité les hausses de début d'année atteignant jusqu'à 600 % (non je ne me suis pas trompé d'un zéro !) ont totalement déséquilibré les budgets. Beaucoup de nos adhérents nous ont alertés et nous n'avons pas toujours pu apporter une aide concrète, certaines de ces hausses étant hélas « légales ».

Cependant des fournisseurs peu scrupuleux ont profité de cette période troublée pour pratiquer des modifications intempestives de tarifs ou commettre des « erreurs » de facturation. La régularisation n'est pas toujours facile mais nous sommes là pour vous aider et obtenir réparation.

Surveillez vos factures et si ce n'est pas déjà le cas demandez une facturation réelle par bimestre.

Nous rappelons que les consommateurs particuliers peuvent toujours changer de fournisseur. Le comparateur de tarifs du Médiateur National des Énergies et celui de l'UFC sont toujours accessibles sur internet. Ils vous seront d'une aide précieuse en particulier pour les abonnés au gaz relevant du Tarif Réglementé de Vente (TRV) qui se termine le 30 juin 2023.

Vous pouvez aussi nous contacter par mail ou venir à nos permanences rencontrer nos conseillers litiges. Cet éditorial n'étant pas spécialement joyeux, nous espérons néanmoins que vous pourrez passer de bonnes vacances et que le second semestre sera moins perturbé que le premier.

*Christian MARREAUD,
Commission Energie*

CLIN D'OEIL : L'antenne UFC-Que Choisir d'Épernay

L'antenne UFC-Que Choisir s'est ouverte à Épernay en 2011 pour répondre aux besoins des consommateurs éloignés de Reims ou Chalons en Champagne. L'équipe composée de 2 bénévoles au départ, s'est vite développée au cours des années. Nos bénévoles, tout aussi motivés et actifs, sont à votre disposition et mettent tout en œuvre pour vous aider à régler vos litiges et vous informer sur vos droits...

Vous avez un problème de consommation ou besoin d'un conseil, n'hésitez pas à nous appeler et prendre un rendez-vous.

Notre antenne est installée à l'Espace Paul Bert, locaux mis à notre disposition gratuitement par la municipalité d'Épernay, au cœur de la capitale du Champagne.

Nous avons organisé ces derniers mois auprès de diverses associations (CCAS, collèges) des Animations sur le thème des arnaques, le bien manger, l'environnement et sommes déjà sollicités pour le 2^{ème} semestre 2023.

**Renseignements, informations, conseils.
Accompagnement pour un litige,
Ou envie de devenir bénévole !**

Nos Permanences

Lundi 14h00 à 17h00

Mardi et Jeudi : 09h00 à 11h30

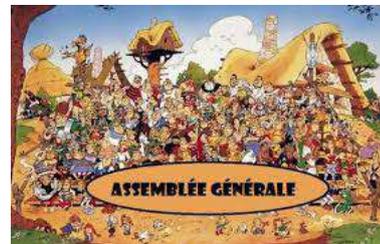
Avec ou sans rendez-vous

Tél : 03 23 32 00 49

Mail : epernay@marne.ufcquechoisir.fr



DOSSIER ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SPECIAL



Rapport moral : du 11/04/22 au 1/04/23

Bonjour à vous qui avez considéré important d'être ici ce matin.

Tout d'abord je tiens à vous dire combien je suis ravi de vous accueillir nombreux, adhérents, bénévoles, à cette Assemblée Générale 2022, première AG que j'ai le plaisir et l'honneur de présider.

Une Assemblée Générale est le moment des bilans, ceux de l'année 2022 en l'occurrence, et ils vont vous être détaillés au cours de cette matinée. Je pense aussi, à travers le rapport moral que je vous présente qui porte, lui, sur les 12 mois de mon mandat de président qui se sont écoulés entre le 11/04/22 et aujourd'hui le 1^{er}/04/23, qu'elle est un moment de remerciements et de reconnaissance envers toutes celles et tous ceux qui donnent de leur temps et de leur énergie pour que notre association continue son œuvre et envers toutes les personnes qui soutiennent ses actions.

Les premiers vont à nos adhérents, à ceux qui nous sont fidèles, à ceux qui nous renouvellent leur confiance d'année en année et qui partagent les valeurs que nous défendons ainsi que les combats que nous menons jour après jour. Leur soutien nous est précieux tant au niveau de notre fonctionnement que dans l'accomplissement de nos tâches.

Merci aux bénévoles, vous êtes nombreux aujourd'hui, vous qui avez une double casquette puisque, ne l'oublions pas, vous êtes aussi adhérents. Vous êtes le carburant et le moteur de nos activités dans les différentes antennes locales : Pont Sainte-Marie dans l'Aube, Bétheny, Châlons-en-Champagne, Epernay, Reims, Sézanne, Vitry-le-François avec ses satellites à Pargny-sur-Saulx et Saint Rémy en Bouzumont Saint Genest et Isson. Merci à vous qui êtes à l'écoute des consommateurs en situation délicate et inconfortable pour les informer, les conseiller et les défendre que ce soit lors de vos permanences dans nos différents

locaux ou dans le cadre du traitement des litiges en ligne. Comme dit le président fédéral Alain Bazot : « *Vous êtes la première richesse et la force vive de notre association et votre engagement en son sein doit vous faire sentir détenteurs d'une part de sa notoriété* ».

Merci aux responsables des antennes locales qui fédèrent et animent les équipes que vous formez, vous les bénévoles, dans les différentes communes citées tout à l'heure, qui vous mettent dans de bonnes conditions de travail (j'utilise le mot « travail » à dessein, j'en reparlerai tout à l'heure) et font en sorte que nos adhérents et les consommateurs en général bénéficient de vos compétences.

Merci à mes collègues administrateurs qui se sont engagés à mes côtés pour faire vivre notre Association Locale en prenant pour la grande majorité d'entre eux la responsabilité d'une antenne ou d'une commission, je reviendrai sur les commissions par la suite. J'adresse des remerciements chaleureux et appuyés à notre trésorier, ex-trésorier, démissionnaire pour raisons de santé, Michel Nouveau, qui a rendu de grands services à notre communauté durant une quinzaine d'années. J'adresse les mêmes remerciements aux 3 administrateurs qui ont décidé de ne pas renouveler leur mandat mais qui ont œuvré avec conviction et un engagement certain au sein du CA sur une durée plus ou moins longue, Danielle Petit, Corinne Gouillard qui a effectué un mandat récent de présidente puisqu'elle m'a précédé, Jean-Marie Abbadie qui a effectué, lui, plusieurs mandats de vice-président. Ils resteront cependant, tous les trois, au service de notre association et conserveront leurs attributions.

Pour clore ce chapitre des remerciements je m'adresse aux maires des différentes communes listées tout à l'heure pour l'aide qu'ils nous apportent sous la forme de subventions ou de mise à disposition de locaux, au sous-préfet de Vitry-le François pour le prêt d'un local à Vitry, aux responsables des administrations



Maisons France Services et aux maires de Pargny-sur-Saulx et Saint-Rémy-en-Bouzemont. Merci enfin aux élus qui ont daigné nous demander d'excuser leur absence et bienvenu au représentant du maire de Reims, monsieur Claude PIQUARD, Conseiller municipal délégué aux marchés et aux commerces non sédentaires.

Au cours ce mandat d'un an le Conseil d'Administration s'est réuni 10 fois quand les statuts n'en préconisent que 6 et le bureau 9 fois, 8 fois par échanges de mails et 1 fois en présentiel. Ces réunions demandent à chaque fois des déplacements relativement longs pour certains administrateurs si bien qu'à 2 reprises nous avons organisé le CA hors des murs du siège social rémois pour nous rendre à Châlons et à Épernay. Pour le bureau nous avons opté presque exclusivement, pour les mêmes raisons d'économie de déplacements, pour des réunions dématérialisées.

J'ai tenu à ce que le compte-rendu des réunions des conseils d'administration, pour des raisons de démocratie et de proximité avec vous, les bénévoles, vous soit transmis plus rapidement qu'il ne l'était jusqu'à présent afin, entre autres, que certaines informations ne vous échappent pas ou s'avèrent obsolètes.

Dès les 2 premiers CA, le travail en commissions qui était effectif au préalable, a été reconduit, précisé et consolidé.

La commission « animations » a été installée avec pour responsable Corinne Guillard. Le rôle de cette commission est très important, car elle a vocation à exporter nos valeurs et nos combats, de relayer publiquement les campagnes initiées par notre fédération, de conseiller les consommateurs face à tel ou tel problème auxquels ils peuvent être confrontés. Corinne fera le bilan de ses actions au cours de la matinée.

La commission « formation » a maintenant une réelle place dans notre fonctionnement. C'est Béatrice Le Bourdonnec qui en a la charge et qui assure le lien entre les bénévoles en souhait de formation et l'Union Régionale Grand Est qui en est le maître d'œuvre. Elle vous dévoilera son bilan tout à l'heure.

La commission « communication » est de la responsabilité de Gérard Chéret, c'est lui qui chapeaute la production du Conso'Marne&Aube ainsi que de la lettre électronique. Dans cette stratégie de communication figure en bonne place notre collègue Christian Marréaud qui intervient régulièrement sur les ondes de radio France Bleu que ce soit au niveau régional ou national ainsi que Jean-Marie Abbadie chargé des relations avec la presse locale. Gérard et Christian auront la parole tout à l'heure.

La commission « enquêtes » avec Patrick Voisin comme responsable, il a pour mission de relayer et d'organiser auprès de la trentaine d'enquêteurs, les enquêtes proposées par l'Observatoire de la Consommation. Il détaillera tout cela par la suite.

La commission « instances » a été créée avec le même Patrick Voisin qui fédère les collègues qui sont nos représentants dans des commissions officielles municipales ou départementales. Il vous donnera des explications quand viendra son tour. Pour ce qui concerne le département de l'Aube c'est Joëlle qui vous apportera toutes les informations relatives à sa présence dans les instances aubois.

Si j'ai insisté sur cette organisation en commissions c'est pour dire toute la reconnaissance que j'ai pour les bénévoles qui les font vivre avec, en haut de l'affiche, leurs responsables.

Si j'ai insisté sur ce fonctionnement c'est aussi et surtout pour montrer à quel point il est collectif et repose sur un travail en équipes. Ne pas le reconnaître relèverait d'un manque de discernement ou d'un procès d'intention.

Je reviens sur le terme « travail » que j'ai utilisé à plusieurs reprises volontairement au cours de ma présentation. Je pense que ce mot traduit effectivement notre activité puisque nous nous mettons au service du public sur notre temps de vie de retraités, nous sommes productifs, comme n'importe quel actif, mais nous, nous sommes productifs de solutions, de conseils, de stratégies pour les consommateurs qui sont autant de citoyens : nous sommes en quelque sorte des travailleurs sociaux bénévoles. Si être bénévole n'est pas un emploi salarié c'est bel et bien un travail.

Notre association est bien installée dans le paysage départemental et si elle semble devoir y être présente de manière pérenne elle n'en est pas moins, et j'en suis pleinement conscient, un édifice fragile qui peut vaciller voire s'effondrer à plus ou moins long terme. Sans vouloir être alarmiste et exagérément pessimiste (on me reproche souvent de l'être) il est certain que les équipes de bénévoles ne sont pas éternelles et qu'elles doivent être renouvelées, étoffées en nombre et en compétences. Pour ce faire, j'appelle chacun d'entre vous, chacun d'entre nous, à faire la promotion de notre association auprès des gens que nous côtoyons, à leur vanter les bienfaits de notre travail afin de les faire venir à nous et d'en fabriquer de nouveaux collègues. Nous le faisons déjà lors de conférences ou lors des forums d'associations avec plus ou moins de bonheur, en tout cas cela se révèle insuffisant. Il nous faudra, je pense, au cours du prochain mandat, avoir comme priorité, ce renouvellement de nos forces. Je vous invite à commencer à y réfléchir.

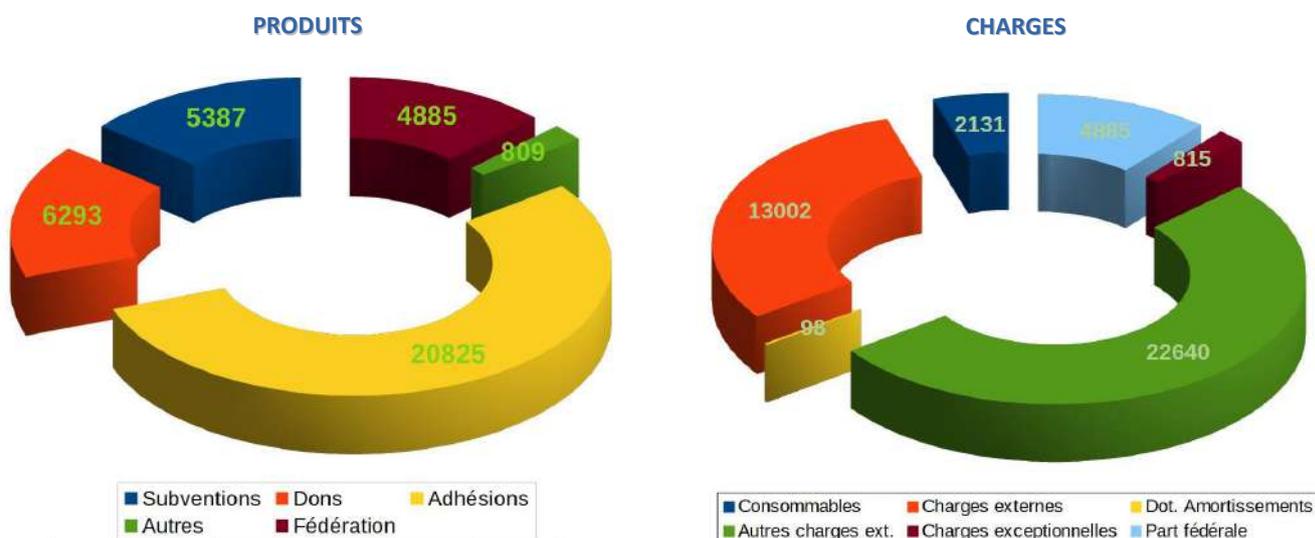
Je clos ce rapport moral par ces mots que j'inscris au fronton de mon mandat de président « *Faisons ce que nous pouvons faire, faisons ce que nous savons faire !* ».

Merci pour votre écoute.

Je vous souhaite une bonne AG et une agréable journée.

René PETITPRÊTRE
Président UFC-Que Choisir Marne & Aube

- Compte de résultats 2022



- Bilan 2022

UFC QUE CHOISIR MARNE ET AUBE	BILAN AU 31/12/22							
	Comptes 31/12/2022			n - 1		PASSIF	Comptes 31/12/22	n-1
	brut	amort. ou dépréciation	net		net			
ACTIF								
Immobilisations Incorporelles	1 901	1 901	-	-	Fonds propres (sans droit de reprise)	-	-	
Immobilisations Corporelles	7 758	7 255	502	-	Report à nouveau	64 052	57 325	
Immobilisations en cours					Résultat de la période	-4 632	6 728	
Immobilisations Financières			-		Subventions d'investissements	-	-	
ACTIF IMMOBILISE	9 658	9 156	502	-	TOTAL DES FONDS PROPRES	59 420	64 052	
					Fonds propres (avec droit de reprise)	-	-	
Stock de Marchandises					FONDS ASSOCIATIFS	59 420	64 052	
					Fonds dédiés sur subventions de fonctionnement	-	-	
					FONDS REPORTEES & DEDIES	-	-	
Avanc. & acptes. Sur commandes					Provisions pour risques			
Créances adhérents	-	-	-		Provisions pour charges	-	-	
Autres créances			-		PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	-	-	
					Dettes financières et organismes bancaires			
Produits à recevoir	4 059		4 059	889	Dettes fournisseurs et comptes rattachés			
Valeurs mobilières de placement	5 121		5 121	5 046	Dettes fiscales et sociales			
Disponibilités	51 208		51 208	58 539	Autres dettes	1 471	422	
ACTIF CIRCULANT	60 388	-	60 388	64 474	DETTES	1 471	422	
Charges comptabilisées d'avance	-		-		Produits constatés d'avance	-	-	
TOTAL	70 046	9 156	60 891	64 474	TOTAL	60 891	64 474	

L'intégralité des documents comptables de l'association locale de la Marne et de l'Aube peut être consultée sur notre site

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

• Echos de l'Assemblée Générale du 1^{er}/04/2023 au CIS de Reims

Une soixantaine de personnes dont une bonne dizaine d'adhérents, étaient présents. Tous les candidats aux postes d'administrateurs ont brillamment été élus. Le rapport moral présenté par le Président ainsi que le rapport financier présenté par le trésorier-adjoint ont été votés à l'unanimité. Le premier mettait en exergue la confiance et la fidélité des adhérents ainsi que le travail en équipes des bénévoles dont il faut veiller au renouvellement. Le deuxième présentait une gestion financière saine malgré un déficit de 4 632,34 €.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Christianne BIDAUT - Gérard CHERET - Hermine COUESNON - Dominique DECOURTY - Mauricette DUHAL - Claude GEISEN - Joëlle GUINOT-HARTERT - Béatrice LE BOURDONNEC - René PETITPRÊTRE - Patrick VOISIN.

Les administrateurs fraîchement élus ont été invités à participer au Conseil d'administration électif du 13/04 qui a remis en place un bureau par un vote à mains levées.

Voici les résultats :

<i>Président</i>	René Petitprêtre
<i>Vice-Présidents</i>	Gérard Chéret et Dominique Decourty
<i>Trésorière</i>	Mauricette Duhal
<i>Trésorier-adjoint</i>	Claude Geisen
<i>Secrétaire</i>	Béatrice Le Bourdonnec

Tous élus à l'unanimité.

UNE NOUVELLE PERMANENCE A PONTFAVERGER (51490)

UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS !

VOIR PAGES 15 ET 16

• Tour d'horizon des actions de l'année 2022 au niveau national

L'UFC-Que Choisir, votre association de défense des consommateurs, c'est plus de 4 100 bénévoles qui agissent sur le terrain et orientent ou conseillent 130 000 adhérents. En 2022, notre mouvement est fait de 135 associations locales qui font partie de 12 Unions Régionales. La nôtre est la région Grand-Est constituée de 10 Associations Locales (AL) fortes de 8 342 adhérents.

Nos actions intégrées au projet d'orientation national se déclinent en plusieurs objectifs :

- promouvoir une consommation soucieuse des enjeux sociétaux, sanitaires et environnementaux ;
- œuvrer pour faire respecter le droit et le faire évoluer dans le respect des principes de responsabilité, de transparence et de solidarité ;
- contribuer au développement d'une politique européenne et d'une politique internationale de la consommation.

Parmi nos actions figurent en bonne place :

- accompagner les consommateurs dans la défense de leurs droits et de leurs intérêts ;
- promouvoir une consommation responsable ;
- représenter les consommateurs auprès des pouvoirs publics et des représentants d'intérêts économiques ;
- ...

Cette année a été marquée par trois grandes campagnes politiques relayées sur le terrain par de nombreuses AL :

- label Nutri-score : la Commission Européenne a reconnu que notre action nourrissait la réflexion et nous avons reçu le soutien de plusieurs parlementaires ;
- la fraude bancaire : un amendement a été adopté pour renforcer les sanctions en cas de non-remboursement ;
- la fracture sanitaire : cette campagne a reçu un grand écho médiatique qui a permis

de renforcer la pression sur le gouvernement au sujet des déserts médicaux.

Sept enquêtes nationales diligentées par l'Observatoire de la Consommation ont été organisées et reprises, en grande partie, par notre équipe d'enquêteurs.

L'assistance à la résolution des litiges de nos adhérents est une activité majeure pour nous, bénévoles, sur le terrain local. Deux solutions s'offrent à un consommateur qui souhaite nous soumettre un litige qu'il rencontre avec une enseigne commerciale ou un fournisseur d'énergie, etc. :

- venir nous rencontrer à notre local après une prise de rendez-vous ou en visite directe ;
- soumettre son litige en ligne.

L'aide à la résolution des litiges en ligne est, maintenant, majoritaire tant au niveau national que local : 57 % en ligne, 43 % en présentiel. Cette année 2022 a vu l'enregistrement de 107 605 dossiers litiges qui ont nécessité presque 100 000 heures d'ouverture de nos permanences au niveau national.

Les animations en milieu extérieur sont elles aussi une activité courante pour les bénévoles que nous sommes. Notre fédération nous propose de manière récurrente de participer à des manifestations qu'elle organise tel que le Printemps des Consommateurs qui permet d'être au contact des citoyens et de nous faire connaître. Cela va de la participation à des forums d'associations, en passant par une présence sur les foires régionales ou encore par l'organisation de Rendez-vous Conso en liaison avec d'autres associations qui nous sollicitent. Nationalement, 188 Rendez-vous Conso ont été mis sur pied en 2022.

Sans que ce bilan soit exhaustif, il montre à quel point les bénévoles de l'UFC-Que Choisir travaillent et s'engagent au service des consommateurs.



Si vous voulez répondre à nos articles, vous pouvez nous envoyer vos arguments que nous publierons dans le prochain « Conso'Marne&Aube ».

Espace Entreprise St John Perse, 2 cour Général Eisenhower 51100 Reims
ou ufcreims@marne.ufcquechoisir.fr

Vie de l'Association



JOURNEE DES BENEVOLES

Le mercredi 23/05 le Conseil d'Administration avait invité les bénévoles de notre association locale à sa désormais traditionnelle Journée des Bénévoles, heureuse manifestation mise en place il y a huit ans sous la présidence de Jean-Marie Alborghetti.

Cette année, son organisation est revenue à nos collègues de l'Aube qui ont construit cette journée de bout en bout c'est-à-dire de l'idée du lieu jusqu'à sa finalisation sous la forme d'une matinée faite de deux conférences sur l'énergie et d'un après-midi consacré à la visite du MOPO Musée de l'OUTIL et de la Pensée Ouvrière.

La Journée des bénévoles 2023 – organisée par l'équipe de bénévoles de Pont-Sainte-Marie - s'est tenue à TROYES le 23 mai, à la Maison de l'Outil et de la Pensée Ouvrière (MOPO). Au cœur du centre historique de Troyes, dans l'un des quartiers les plus touristiques de la ville, la Maison de l'Outil et de la Pensée Ouvrière est abritée dans l'hôtel Mauroy, joyau du patrimoine troyen.

Une trentaine de bénévoles des antennes de l'UFC-Que Choisir Marne et Aube a participé à cette journée qui alliait information et convivialité.

Après une introduction du Président René PETITPRÊTRE, la journée a débuté par deux interventions sur l'énergie :

- L'une de Christian MARREAUD a permis de rappeler les fondamentaux en matière d'énergie, ainsi que de présenter le dispositif de l'ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique),
- L'autre de Joëlle GUINOT-HARTERT a apporté des éléments de compréhension sur la crise énergétique actuelle. Elle a porté de plus sur la fin prochaine des tarifs réglementés de gaz ainsi que sur certains points à l'attention des bénévoles en charge des litiges avec les opérateurs du monde de l'énergie.

Le déjeuner pris dans un restaurant du secteur piétonnier a été l'occasion de déambuler dans la Rue Champoux, à la découverte notamment de la Ruelle des Chats, certainement la plus photographiée par les touristes, et de la Cour du Mortier d'Or.



L'après-midi a été réservé à la visite guidée de la Maison de l'Outil et de la Pensée Ouvrière, lieu de transmission, avec une collection de 12.000 outils de façonnage à main des XVII^{ème}, XVIII^{ème} et XIX^{ème} siècles. Cette visite très appréciée nécessite une visite d'approfondissement tant la collection est riche des savoir-faire autour des métiers manuels.

Voilà donc le canevas de cette journée destinée à récompenser l'investissement de nos bénévoles toujours prêts à se mettre au service des consommateurs. On caresse l'espoir qu'elle a été vécue comme un agréable moment permettant de faire connaissance avec des collègues qui réalisent la même tâche mais sous des cieux différents et plus ou moins lointains. Il reste maintenant à déjà réfléchir à la prochaine mouture, les membres du CA comptent sur la capacité de chacun à imaginer ce qui peut informer et divertir, en quel lieu, le bénévole aubois et marnais.

Energie



VOUS AVEZ DIT « AUDIT ENERGÉTIQUE » ?

Si vous possédez un logement quelconque et que vous avez l'intention de le vendre il vous faudra faire réaliser un **Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)** qui permettra d'évaluer sa consommation d'énergie (type de chauffage) et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre (bonne ou mauvaise isolation). Le résultat de cette étude permettra de classer votre logement sur une échelle qui va de A (très bon) à G (très mauvais). Ce DPE est obligatoire.

Si votre logement est classé F ou G (passoire thermique) il est indispensable aussi de faire procéder à un **Audit Énergétique** obligatoire si la promesse de vente ou, à défaut, l'acte de vente, est signé à compter du 1^{er} avril 2023, selon un décret daté du 9 août 2022.

De quoi s'agit-il ? C'est un recueil d'informations qui permettra de faire connaître au futur acquéreur le détail des travaux à effectuer pour aboutir à un classement du bien vendu en classe B ou C. Ces travaux ne sont pas obligatoires pour conclure la vente, mais l'acquéreur sera informé de leur nature et de leur coût. Pour ce faire, un professionnel effectuera au minimum une visite du logement, devra dresser un état des lieux des performances énergétiques du logement, identifier les éventuelles anomalies du bâtiment et sur ces bases, faire deux propositions de travaux permettant de parvenir à une rénovation performante. C'est-à-dire passer en une ou plusieurs étapes des classes F ou G aux classes C ou B.

Que comprend cet audit ?

- Un état des lieux général du bien (caractéristiques thermiques et géométriques, indications sur les équipements de chauffage, de production d'eau chaude, de ventilation, de refroidissement, d'éclairage) ;
- Une estimation de la performance du bâtiment, s'appuyant le DPE ;
- Des propositions de travaux permettant d'atteindre l'amélioration ;
- Les aides financières locales ou nationales possibles.



Pour chaque étape du parcours de travaux l'audit doit fournir, pour ses principales informations :

- L'estimation des économies d'énergie ;
- L'estimation de l'impact théorique des travaux proposés sur la facture d'énergie sous la forme d'une fourchette d'économie de coûts ;
- L'estimation du montant des travaux.

Cet audit énergétique devra être réalisé par un professionnel qualifié. On peut les trouver :

- Sur le site France Rénov' : <https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>
- Ou dans l'annuaire des diagnostiqueurs-auditeurs certifiés : <http://diagnostiqueurs.din.developpement-durable.gouv.fr/index.action>

Si la rénovation énergétique des passoires thermiques est indispensable dans le cadre de la transition écologique pour aller vers des logements plus sobres en consommation d'énergie, il est à craindre que les choses ne se passent pas dans de bonnes conditions. En effet, l'audit énergétique est basé sur le DPE dont notre association a, à maintes reprises, dénoncé les aberrations.

D'après Service-Public.fr

QU'EST-CE QUE LE « BONUS RÉPARATION » ?

Dans le cadre de la transition écologique et de la période inflationniste que nous connaissons, l'Etat est amené à créer des aides financières pour que les ménages soient soulagés, quelque peu, des dépenses induites par cette situation. On connaît par exemple, en matière d'énergie, le bouclier tarifaire ou les aides pour acquérir un vélo électrique ou une pompe à chaleur... Mais connaissez-vous le « bonus réparation » ? Il s'agit, là aussi, d'un soutien financier en direction des consommateurs mis en place, le 15 décembre 2022, par la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire de février 2020. Il a pour finalité de nous encourager à faire réparer nos différents appareils électroménagers ou informatiques* en panne (et non pas cassés !) qui ne sont plus sous garantie plutôt qu'à les remplacer illico, leur donnant ainsi une seconde « vie ». On réalise alors de substantielles économies et on participe à la protection de l'environnement en réduisant le nombre de déchets électroniques très polluants.

Cette aide financière qui s'étale de 10 à 45 euros actuellement en fonction des appareils **sera doublée au 1^{er} juillet 2023**. Tout le monde peut en bénéficier, sans exception. Aucune démarche à accomplir, le bonus est directement déduit de la facture. Cependant, il existe quand même une contrainte pour en bénéficier qui est celle de s'adresser à un réparateur agréé par le label QualiRépar. Et c'est là que le bât blesse car, en l'état actuel, ces réparateurs agréés sont trop peu nombreux, environ 400,

qui devraient passer à 1 500 à la fin de 2023 alors qu'il en faudrait 4 000. Evidemment, plus on est éloigné des villes et plus il est difficile d'en trouver.

L'UFC - Que Choisir soutient cette initiative gouvernementale mais demande un grand plan de formation pour attirer les jeunes vers ce métier ainsi que des mesures pour améliorer la rentabilité des ateliers en, entre autres, baissant la TVA sur les travaux de réparation.

Voici un lien pour trouver un réparateur agréé QualiRépar :

<https://annuaire-qualirepar.ecosystem.eco/>



**liste des appareils concernés : lave-linge, sèche-linge, aspirateur, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, cuisinière, petits appareils électroménagers pour le petit-déjeuner : bouilloire, grille-pain, cafetière filtre..., machine à café dosette ou automatique, appareils pour le repassage : fer à repasser, défroisseur..., perceuse, visseuse, télévision, téléphone portable, tablette, ordinateur portable, appareil photo numérique, enceintes, console de jeux, vélo et trottinette électrique. D'autres appareils viendront s'ajouter à cette liste en 2024 et 2025.*

UN SUPER SITE POUR VOUS AIDER A RECYCLER ECOSYSTEM



Plus de 12 000 points de collecte en France. Il y en a forcément un près de chez vous.

Eco-organisme à but non lucratif, nous œuvrons pour développer la réparation, le réemploi, la dépollution et le recyclage des équipements électriques, des ampoules et des petits extincteurs.

Une seule adresse
www.ecosystem.eco

EXPLOSION DES REGULARISATIONS DE CHARGES CHEZ MON LOGIS POUR LES LOCATAIRES DESSERVIS PAR UN RESEAU DE CHALEUR URBAIN

MON LOGIS, bailleur social qui gère plus de 10 000 logements dans l'Aube, la Haute-Marne, la Marne, la Côte d'Or, l'Yonne et la Seine-et-Marne a adressé à ses locataires des régularisations de charge disproportionnées et injustifiées.

Les locataires de Mon Logis desservis par le réseau de chaleur urbain de La Chapelle-Saint-Luc dans l'Aube sont lourdement pénalisés.

MON LOGIS a adressé à ses locataires, pour l'année 2021, des rappels de charges spécifiques à leurs besoins de chauffage, alors que les prix de l'énergie n'étaient pas encore impactés par les événements géopolitiques que nous connaissons.

Un prix du KWh près de quatre fois plus élevé que le prix du gaz naturel

Sans justification le prix du KWh délivré par le réseau de chauffage urbain a été **facturé 0,2260 €** aux locataires. Le prix du gaz naturel n'est pas en cause car en 2021 le prix du KWh gaz était **inférieur à 0,06 €** pour les consommateurs professionnels, dont les logements collectifs.

- **Des consommations d'énergie neuf fois plus importantes que le prévoit le diagnostic de performance énergétique (DPE).**

Alors que le récent diagnostic de performance énergétique d'un des logements concernés estimait à 250 € les frais annuels d'énergie ce sont près de 2200 € qui sont demandés pour un studio occupé par une personne seule.

- **Au total le réseau de chaleur urbain conduit à des hausses insupportables pour les consommateurs. Les habitants de ces logements sociaux desservis par un réseau de chauffage urbain sont captifs : ils ne peuvent pas accéder aux tarifs réglementés, ni bénéficier du bouclier tarifaire mis en place par les pouvoirs publics.**

- **Qu'en sera-t-il pour les charges de l'année 2022 ?**



FIN DES TARIFS REGLEMENTES DU GAZ

La fin des tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel est programmée pour le 30 juin 2023. Nous sommes donc à la veille de la disparition de ces tarifs jusqu'à présent fixés par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), et proposés exclusivement par ENGIE (ex GDF).

2,3 millions de consommateurs sont concernés. Ils vont devoir se tourner vers un autre type de contrat.

A compter du 1^{er} juillet ENGIE proposera l'offre « Gaz Passerelle » qui succédera aux TRV. Éligible au bouclier tarifaire du second trimestre 2023 cette offre à prix de marché sera indexée mensuellement sur un indicateur de référence calculé par la CRE.

Sans démarche de leur part cette offre passerelle d'ENGIE s'appliquera le 1^{er} juillet prochain aux consommateurs restés au TRV. Il est à signaler que ce contrat indexé mensuellement ne présente pas la lisibilité d'un tarif à prix fixe.

À tout moment le consommateur pourra quitter l'offre passerelle en souscrivant une offre de marché, chez ENGIE ou chez un autre fournisseur de gaz naturel. Le changement de contrat se fait sans frais. Quant aux modalités de résiliation elles sont prises en charge par le nouveau fournisseur.

Le comparateur d'énergie de l'UFC-Que Choisir, ou celui du Médiateur national de l'énergie (energie-info.fr) vous permettent de comparer votre tarif actuel aux offres commerciales disponibles.



Litiges



DEVIS DENTAIRE



Mme B. a signé un devis pour soins dentaires, mais s'étant aperçue que sa mutuelle prenait insuffisamment en charge ces prestations, elle souhaite savoir si elle peut annuler ce devis.

Après avoir signé le devis dentaire, vous ne possédez plus de recours pour contester les tarifs pratiqués. Le devis dentaire vous engage à commencer les soins comme il engage le praticien à respecter les tarifs proposés. Tant qu'il n'est pas signé par les deux parties, les soins ne peuvent avoir lieu.

Selon l'article 1134 du code civil « *Les conventions (devis) légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi.* »

SMS ILLIMITÉS

M. D., qui a souscrit un abonnement téléphonique avec SMS illimités nous interroge sur la brusque augmentation de sa facture qui provient d'un nombre important de SMS hors forfait.

La plupart des opérateurs placent des limites dans leurs forfaits dits « illimités ».

Selon les opérateurs, les conditions générales d'abonnement stipulent que les SMS illimités sont en fait limités à environ 200 desti-

Vous n'êtes engagé qu'à partir du moment où vous avez exprimé clairement votre volonté d'accepter l'offre du professionnel, en signant le devis ou en y apposant la mention « Bon pour accord ». Le silence ne vaut jamais acceptation (Cass. civ. III, 16 avril 1996, pourvoi n°94-16528). Il reste donc à négocier avec le dentiste afin que celui-ci accepte l'annulation, ce qui sera plus facile si le travail concernant le devis n'est pas commencé et en espérant que le praticien soit plus sensible au Serment d'Hippocrate qu'à l'appât du gain.

Ces dispositions sont valables pour toutes formes de devis (travaux, réparation, soins médicaux).

Si vous avez versé un acompte, le contrat est ferme et définitif : ni vous, ni le professionnel ne pouvez vous soustraire à vos engagements sans risquer de devoir verser des dommages et intérêts.

A l'inverse, en cas de versement d'arrhes, vous pourrez revenir sur votre décision mais vous perdrez la somme versée. À l'inverse, si le professionnel renonce à l'exécution du contrat, il devra vous en restituer le double (article L. 214-1 du code de la consommation).

C'est le contrat qui précise s'il s'agit d'arrhes ou d'acompte. A défaut de précision, la somme versée est réputée constitutive d'arrhes.

nataires dans le mois et les communications à environ 3 heures par appel. L'utilisation des SMS illimités est aussi restreinte à un usage personnel, c'est-à-dire des envois de particulier à particulier.

Les restrictions mises en place par les opérateurs ont pour but de bannir certains comportements qui ne relèvent pas d'un usage normal d'une ligne téléphonique. Par exemple :

- limiter les SMS à 100 ou 200 correspondants différents par mois pour éviter des utilisations à des fins de démarchage auprès d'un grand nombre de personnes, ce qui relève d'un usage professionnel et non personnel. Si l'on souhaite effectuer des envois massifs de SMS pour les besoins d'une entreprise, il faudra utiliser une plateforme d'envoi professionnelle.
- interdire les appels de plus de 2 ou 3 heures en continu pour écarter une utilisation ininterrompue du téléphone (notamment utilisation comme babyphone).

Les communications internationales (émises et reçues) peuvent être facturées en hors forfait selon le tarif en vigueur.

La solution négociée par les opérateurs et le Conseil national de la consommation (CNC) a été de tolérer l'utilisation du terme « illimité » dans le cas de la mise en place de telles restrictions si elles visent à prévenir des détournements manifestes de l'offre, nuisibles à l'ensemble des consommateurs

En contrepartie, il a été nécessaire d'améliorer le niveau de visibilité de ces mentions dans les publicités. Elles doivent figurer en caractères de taille suffisamment importante, s'inscrire dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels de façon distincte des autres mentions rectificatives et légales, et doivent être clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.



■ NAME AND SHAME



Le décret n° 2022-1701 du 29 décembre 2022 vient définir les modalités de publicité des mesures prises par la DGCCRF (Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et renforcer la possibilité de recourir à ce que les pays anglo-saxons désignent sous le terme de « Name and Shame ».

La locution anglaise *Name and Shame* (litt. « nommer et couvrir de honte »), traduite par mettre au pilori ou montrer du doigt, désigne le fait de « déclarer publiquement qu'une personne, un groupe ou une entreprise agit de manière fautive ».

Cette mesure vient d'être étendue par le décret n° 2022-1701 à la totalité du champ d'action de la DGCCRF, notamment la protection du consommateur. Toute entreprise se voyant reprocher des agissements contraires à la loi prend donc le risque que la DGCCRF publie les sanctions prononcées à son encontre.

Les modalités de publicité des mesures d'injonction pourront prendre la forme d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de ces mesures, intégrer un message de sensibilisation sur les pratiques relevées, être ordonnées sur divers supports (presse, affichage en magasin, sur Internet et les réseaux sociaux), aux frais du professionnel qui fait l'objet de l'injonction.

La pratique du « Name and Shame », consistant à montrer publiquement du doigt les entreprises ne respectant pas la législation à des fins d'information du public (même si elle est réservée aux manquements les plus graves ou aux manquements répétés) se veut naturellement dissuasive en raison des conséquences qu'elle est susceptible d'emporter pour l'entreprise considérée en termes d'images et de réputation.

Le consommateur sera ainsi informé des risques qu'il peut courir à contracter avec une telle entreprise.

Opérations en ligne - Dangers

AGIRC-ARRCO - ATTENTION AUX FAUX SMS OU MAILS

Profitant de l'intérêt pour la réforme des retraites, des cybercriminels usurpent l'identité de l'Agirc-Arrco, l'organisme de retraite complémentaire pour piéger des victimes en volant leurs données personnelles et bancaires.

Alors que l'adoption mouvementée de la réforme des retraites continue d'occuper le débat public en soulevant de nombreuses inquiétudes quant à l'avenir, des personnes malveillantes utilisent cette peur pour essayer de soutirer les informations personnelles et bancaires de leurs victimes avec des **SMS**, e-mails et appels téléphoniques en usurpant le nom et le logo d'Agirc-Arrco, qui gère le régime de retraite complémentaire des salariés du secteur privé. Et la campagne de **phishing** est suffisamment sérieuse pour que l'organisme sonne l'alerte en appelant à la plus grande vigilance en ce moment. Aussi, si vous recevez un message semblant émaner de l'Agirc-Arrco ces jours-ci, Méfiez-vous et surtout, ne donnez aucune information personnelle sans contacter l'organisme !

Comme toujours dans ce genre d'arnaque, les escrocs tentent de piéger leurs victimes en se

faisant passer pour un organisme avec une certaine autorité. Dans le cas présent, ils usurpent l'identité de l'Agirc-Arrco en effrayant leur proie sur un sujet sensible : leur retraite. Ils leur envoient un lien frauduleux en leur demandant d'effectuer une demande en urgence, sans leur laisser le temps de réfléchir pour les faire agir sous le coup de l'émotion. Une technique bien rodée pour récupérer des données personnelles – qui sont ensuite revendues sur le **Dark Web** – et vos données bancaires.

Aussi, gardez en tête que jamais l'organisme ne vous demandera des informations, de numéro de carte bancaire ou d'effectuer une quelconque ni par mail, ni par SMS, ni par quelque moyen que ce soit. Ce n'est pas la première fois que des cybercriminels usurpent l'identité de grands organismes. Ils n'hésitent pas à se faire passer pour l'ANTAI afin de demander le règlement d'amendes non payées ou pour le service des finances publiques en promettant un remboursement d'impôts !



ATTENTION IMPÔTS

Les escrocs envoient des mails promettant un remboursement d'impôt. Une malversation classique par phishing destinée à voler vos coordonnées bancaires.

À partir du 13 avril, les contribuables sont appelés à remplir leur déclaration de revenus pour l'année 2022. C'est le moment choisi par des escrocs pour lancer une nouvelle campagne de phishing en se faisant passer pour le service des finances publiques. La version 2023 se présente sous la forme d'un mail vous annonçant une (très) bonne nouvelle, à savoir que le Trésor Public a décidé de procéder, en votre faveur, à un remboursement d'impôt, le plus souvent chiffré à plusieurs centaines d'euros. « *Nous avons le plaisir de vous informer que, suite à notre traitement de votre déclaration de revenus, nous avons calculé que vous avez droit à un remboursement d'impôt d'un montant de 115,49 €* », annonce ainsi l'un des messages repérés par 60 Millions de consommateurs.

Une aubaine en cette période d'inflation et de compression du pouvoir d'achat. Mais, avant

tout, un piège ! Car avant de vous reverser de l'argent, les vrais-faux services fiscaux derrière lesquels se cachent les escrocs doivent tout d'abord s'assurer que les informations vous concernant sont correctes. Et pour ce faire, vous êtes invité à remplir un formulaire – siglé aux couleurs du site Impots.gouv.fr – où il vous est demandé d'indiquer vos coordonnées bancaires. Selon le site 60 Millions de consommateurs, ce type d'attaque est devenu si fréquent ces derniers jours que la DGFIP (la Direction générale des Finances publiques) s'est vue contrainte de clôturer des comptes ciblés par des tentatives de piratage de manière préventive. Alors ne tombez pas dans le panneau !

Enfin, il est important de bien garder à l'esprit que jamais, au grand jamais, l'administration fiscale ne vous demandera de numéro de carte bancaire pour le paiement d'un impôt ou pour le remboursement d'un crédit d'impôt, ni par mail, ni par SMS, ni par quelque moyen que ce soit.



EN BREF



Projet de loi contre la cybercriminalité

La France s'est dotée, très récemment, d'un arsenal de mesures pour sécuriser l'espace numérique qui en a bien besoin au vu du nombre d'arnaques dont sont victimes de nombreux utilisateurs de l'outil informatique.

Ces mesures, une vingtaine, visent principalement à :

- la mise en place d'un filtre de cybersécurité anti-arnaques et anti-faux SMS afin d'éviter les tentatives d'accès frauduleux aux données personnelles ou bancaires à des fins malveillantes ;
- un renforcement des sanctions des personnes condamnées pour cyberharcèlement ;
- à la restauration de l'équité commerciale sur le marché du « cloud », concentré aujourd'hui entre les mains d'une poignée de sociétés ;

- une adaptation du droit national qui permette l'application de deux règlements européens : le règlement sur les services numériques (DSA) et le règlement sur les marchés numériques (DMA)

** mesures qui concernent directement les consommateurs*

Espérons que cette intention louable de sécuriser l'environnement numérique constamment attaqué par des escrocs en tout genre sera suffisante et opérante afin de faire du numérique l'espace de confiance que les consommateurs/citoyens sont en droit de fréquenter.

Rédigé le 11/05/23 à partir d'informations gouvernementales..



Information sur l'énergie et la fin des tarifs réglementés du gaz

L'UFC-Que Choisir a été sollicitée pour organiser dans l'Aube des réunions d'information sur l'énergie et la fin des tarifs réglementés de gaz.

Joëlle GUINOT-HARTERT a présenté l'environnement européen en matière d'énergie : les réseaux d'électricité et de gaz sont heureusement interconnectés, permettant à notre pays de pallier aux difficultés actuelles du parc nucléaire et ainsi d'éviter les délestages.

La fin des tarifs réglementés du gaz, le 30 juin prochain, interroge nos concitoyens. Des

conseils ont été diffusés avec des pistes permettant de bénéficier des meilleurs tarifs possibles.

Ces réunions d'information ont eu lieu :

- Le 25 mai 2023 à Troyes, à la demande du Mouvement Européen,
- Le 30 mai 2023 à Troyes, à la demande du CLAS (Comité local d'action sociale) de la DDT de l'AUBE.



Notre association s'étend à l'est de Reims

Être toujours plus proche des consommateurs pourrait être la devise de notre association. Après la création des antennes de Bétheny, proche de Reims, de Pargny-sur-Saulx et Saint-Rémy-en-Bouzemont, proches de Vitry-le-François, voici venir l'antenne de Pontfaverger-Moronvilliers. Ce gros bourg situé à l'est de Reims se trouve au centre d'un bassin de vie important (15 000 à 20 000 habitants) d'autant que des communes du département voisin, les Ardennes, ne se trouvent qu'à quelques kilomètres alors qu'elles sont très éloignées de Charleville-Mézières premier lieu ardennais d'implantation d'une antenne de l'UFC.

Les consommateurs victimes d'un litige commercial qu'ils n'arrivent pas à résoudre par eux-mêmes seront reçus en la mairie de Pont-

faverger-Moronvilliers le mercredi matin sous réserve d'une prise de rendez-vous sur une plage horaire allant de 9 h 00 à 12 h 00.

Il leur faudra pour ce faire s'adresser au
06 67 67 12 93,

uniquement par SMS

ou envoyer un mail à :

pontfa@marne.ufcquechoisir.fr

en indiquant l'heure souhaitée

ainsi que les motifs du rendez-vous.

Nous adressons nos chaleureux remerciements au maire de Pontfaverger-Moronvilliers, monsieur Damien Girard, qui a accepté de mettre gracieusement à notre disposition un bureau d'accueil.

EN KIOSQUE !



ADRESSES DE NOS ANTENNES/PERMANENCE

REIMS

Espace Entreprises St John Perse
2, cour Général Eisenhower
51100 Reims

☎ 03 26 08 63 03

✉ ufcreims@marne.ufcquechoisir.fr

Du lundi au vendredi de 9h30-11h30
Du lundi au vendredi de 14h30-16h30

VITRY-LE-FRANÇOIS

4, rue Maître Edmé
51300 Vitry le François

☎ 06 27 09 69 49

✉ vitry@marne.ufcquechoisir.fr

Second vendredi du mois : 9h30-11h30
Dernier vendredi du mois : 14h-16h

CHÂLONS-en-CHAMPAGNE

2 A avenue du Maréchal Leclerc
51000 Châlons-en-Champagne

☎ 03 26 21 78 05

✉ chalons@marne.ufcquechoisir.fr

Lundi, mercredi, vendredi 16h-18h
Mardi, jeudi, samedi 10h-12h

SAINT-REMY-en-BOUZEMONT

23, rue du radet
51290 Saint-Rémy-en-Bouzemont

☎ 06 27 09 69 49

✉ vitry@marne.ufcquechoisir.fr

Dernier vendredi de chaque mois 9h30-11h30
dans les locaux de France Services

EPERNAY

10, avenue Paul Bert
51200 Epernay

☎ 03 26 32 00 49

✉ epernay@marne.ufcquechoisir.fr

Lundi 14h-17h00
Mardi, jeudi 9h-11h30

BETHENY

Mairie au CCAS
Place de la Mairie
51450 Bétheny

☎ 07 79 56 11 57

✉ ufcbetheny@marne.ufcquechoisir.fr

1^{er} mercredi du mois de 9h à 12h
3^{ème} jeudi du mois de 14h à 17h

SEZANNE

8, rue du Capitaine Faucon
51120 Sézanne

☎ 03 26 42 98 82

✉ sezanne@marne.ufcquechoisir.fr

Jeudi 15h00-18h00

PONT-SAINTE-MARIE

1, rue Georges Clémenceau
10150 Pont Sainte Marie

☎ 03 25 42 65 19

✉ ufctroyes@marne.ufcquechoisir.fr

Mardi, mercredi 9h-12h et 14h-17h

PARGNY-SUR-SAULX

Maison France Services
5, place Charles de Gaulle
51340 Pargny sur Saulx

☎ 06 27 09 69 49

✉ vitry@marne.ufcquechoisir.fr

1^{er} mardi du mois de 14h à 16h

PONTFAVERGER

1 Place de la Mairie
51490 Pontfaverger

☎ 06 67 67 12 93 **UNIQUEMENT PAR SMS**

✉ pontfa@marne.ufcquechoisir.fr

Mercredi de 9h à 12h



Directeur de Publication :
René PETITPRÊTRE

Rédaction :
Commission communication

