

Bulletin trimestriel de  
UFC-Que Choisir 17  
N° 156 – Janvier 2025  
Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 €)  
/ ISSN 0981 7972

**TROUVEZ LE BON  
FOURNISSEUR  
D'ACCÈS À INTERNET**  
page 5



**Fuites chez SOFINCO**  
page 10

**LITIGES RÉSOLUS**  
Abus de confiance d'un  
fournisseur d'énergie  
enjeu 262 €  
Autre litige :  
Litige dentaire  
enjeu 450 €  
page 4

**MEILLEURS VOEUX**  
moins d'arnaques en

**2025**

**RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**

nos conseils pour éviter  
les arnaques page 9



## Sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION L'édito du président – Réunion de bénévoles	pages 2–3
LITIGES Exemples de litiges résolus	page 4
ACTIONS DE L'ASSOCIATION Festival Economie Sociale Solidaire et Circulaire Conférence à Dolus	page 5
COMMERCE Garantie légale de conformité	page 6
TOUS CONCERNÉS ! Pollution de l'eau en Charente- Maritime	pages 7 –8
ARNAQUES Rénovation énergétique : conseils pour éviter les arnaques Info–alerte	pages 9 –10
BON À SAVOIR IRL Indice de référence des loyers	page 11
ABONNEMENTS	page 11

**Nombre d'adhérents  
au 31 décembre 2024 : 1 399**

## Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes

Dans l'organigramme présenté le 23 décembre 2024, le secrétariat d'état chargé de la consommation a disparu. Qu'attendre de la déclaration de politique générale du nouveau gouvernement le 14 janvier ? Tous les dossiers qui étaient bien avancés devront être repris avec les nouveaux entrants. Que de temps perdu !

Que va-t-il se passer concernant les énergies ?

Inutile de se le cacher : l'installation d'une Pompe À Chaleur (PAC) représente un investissement plus élevé que celui d'une chaudière gaz. Mais attention en 2025, la TVA sur les chaudières au gaz augmentent.

Les politiques d'économie et de changements de pratiques font que les consommations baissent. De ces faits il y a moins de clients mais les charges sur le réseau de distribution du gaz sont constantes et par ricochet devraient progresser. L'électricité par contre devrait baisser au 1er février 2025 et le dispositif « heures creuses, heures pleines » s'apprête à évoluer en profondeur. A suivre.

La méga bassine de Ste-Soline et les autres réserves sont en sursis au nom de la protection de l'outarde (oiseau migrateur). A l'époque le pouvoir en place affirmait que tous les recours concernant les bassines avaient été clos.

La cour administrative d'appel de Bordeaux a jugé le mercredi 18 décembre 2024 illégales les autorisations délivrées à quatre réserves d'irrigation du Poitou. Pour leur part, dans un communiqué, les associations à l'origine du recours « s'interrogent » sur l'obstination de l'Etat et de la Coopérative de l'eau à poursuivre ce projet délétère, jugé surdimensionné et attentatoire à la biodiversité par deux juridictions.

Chers consommateurs, l'UFC Que Choisir de la Charente-Maritime, vous souhaite une bonne et heureuse année 2025.

Cordialement

Martial KONEY

## ACTIVITÉS DU 4 ÈME TRIMESTRE 2024 PAR SECTEURS

PERMANENCES ACCUEIL LA ROCHELLE	132	LES AUTRES PERMANENCES	
PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES LR	132	Jonzac	5
Courriers reçus	113	Saintes	27
Courriels reçus	962	Saint-Georges de Didonne	12
Dossiers litiges	106	Saint-Jean d'Angély	9
Renseignements téléphoniques	560	Tonnay-Charente	11
Courriers expédiés	962	Rochefort	12
Réponses courriel	201	Royan	12

## Réunion de bénévoles

BIENVENUE AUX  
DERNIERS  
ARRIVÉS !

Le président a réuni son équipe. A cette occasion, les derniers arrivants au sein de notre association ont fait la connaissance des anciens bénévoles de La Rochelle et des antennes. Le 3 octobre 2024, dans le cadre de l'Air Marin à Yves, de nombreux échanges leur ont permis de mieux découvrir l'association : un moment de convivialité entre bénévoles très apprécié.

DEVENEZ BÉNÉVOLE  
REJOIGNEZ-NOUS  
VOTRE AIDE SERA  
APPRÉCIÉE



# 2025

## Date à retenir

Notre Assemblée Générale se  
tiendra le 15 mars 2025

salle France Vatré

à La Rochelle

Venez nombreux.

### Union Régionale de Nouvelle Aquitaine UFC-Que Choisir

Suite à l'Assemblée Générale du 16  
octobre 2024 le nouveau bureau  
a été élu

Président : Jean-Pierre RENOUX  
vice-président : Martial KONEY  
trésorier : Michel GOLA  
secrétaire : Christiane DUZERT

UFC-Que Choisir de Charente-Maritime  
SAVOIR CHOISIR / Bulletin trimestriel  
(association loi 1901)  
Directeur de publication : Martial KONEY  
Conception-réalisation : Jacqueline BOUIN / Brigitte LE VAN  
Tirage : 1100  
Dépôt légal : Janvier 2025  
N° de commission paritaire : 0921 G 85846  
Imprimerie : AMBIANCE GRAPHIQUE,  
8 rue Alain Colas 17180 Périgny  
La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce  
bulletin est autorisée sous réserve de la mention d'origine

## Du 1er janvier au 31 décembre 2024 : 147 dossiers clôturés gagnés, dont 9 traités avec procédure – Montant des enjeux : 213 016 €

### Abus de confiance d'un fournisseur d'énergie Enjeu 262 €

À l'automne 2023, Madame X, sous curatelle renforcée, est démarchée à domicile par SOWEE pour un changement de fournisseur d'énergie. Elle maintient son ancien contrat et ne signe rien. Néanmoins depuis janvier 2024, elle reçoit tous les mois des réclamations de paiement émanant de SOWEE et d'INTRUM (organisme de paiement). Ces demandes de règlement sont totalement injustifiées car elles ne correspondent pas à un service rendu en relation avec un contrat valide.

Cette personne, se sentant très démunie, sollicite l'UFC 17. Nous intervenons alors pour faire cesser les appels de paiement, qui en vérité s'apparentent à du harcèlement, et pour obtenir le remboursement des sommes payées à tort.

Suite à notre intervention, SOWEE a présenté ses excuses et a reconnu en juillet 2024 que les conditions de vente n'étaient pas correctes. La souscription a été annulée et un chèque bancaire de 262 € a été envoyé à notre adhérente.

### Techniques d'hameçonnage : enjeu 6 014 €

Le 27 mai 2024 Monsieur X reçoit un SMS de la Banque Populaire signalant un virement de 6 014 € vers la Belgique. Il s'aperçoit que, le 23 mai, il y a un enregistrement de changement de portable ANDROID vers Iphone, modification dont il n'est pas l'auteur.

Il en fait part verbalement à sa banque qui ne donne pas suite. Il dépose plainte par écrit auprès du service clients de la banque, mais ce dernier répond par la négative quant à la demande de remboursement du préjudice en prétendant que c'est Monsieur X qui a transmis les coordonnées bancaires le 23 mai à 11h30.

Notre adhérent demande l'appui de l'UFC 17 qui intervient à nouveau auprès du même service et obtient une réponse négative. Notre association saisit le médiateur en mettant en avant que la banque a manqué à ses devoirs de vigilance en précisant les faits suivants :

- le compte courant qui fonctionne uniquement pour des opérations centralisées en fin de mois a fait l'objet de virements inhabituels,
- le livret A ne fait apparaître que des versements automatiques de 150 € par mois depuis 2 ans, mais brutalement il a été vidé de 3 000 € pour alimenter le compte courant, ce qui a permis la fraude de 6 014 €,
- dans ces conditions, la banque a une part de responsabilité.

Le médiateur considère en droit que le client a commis une négligence grave au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, en ne préservant pas ses données bancaires confidentielles, ce qui a permis à un tiers d'enrôler son téléphone au dispositif SECURPASS du client et de valider des opérations qui ont rendu possible la réalisation du virement contesté.

Le médiateur a constaté la technique dite d'hameçonnage afin de collecter des données bancaires personnelles. Il a demandé la restitution de 50 % du préjudice soit 3 007 € que notre adhérent a accepté.

### Litige dentaire : enjeu 450 €

Début décembre 2023, Madame S prend rendez-vous chez un dentiste à Royan pour le remplacement d'une couronne en métal qui est usée. La première visite se déroule normalement avec un panoramique dentaire payé le jour même 23 €. Il a fallu qu'elle revienne pour obtenir un devis de 1 565 € pour le remplacement de sa couronne. Elle signe le devis et donne un acompte de 450 € mais refuse momentanément un autre devis de 9 658 € pour le remplacement d'un bridge.

Fin janvier 2024, à la 3ème visite, elle pense enfin commencer les travaux. Dans la salle d'attente l'assistante dentaire lui donne une leçon sur l'hygiène dentaire suivi d'un achat d'une brosse à dents et 3 brossettes pour un montant de 250 €, sans plus de détails sur les actes prévus.

Notre adhérente persiste et vient pour la 4ème fois, mais rien n'est

encore prévu, néanmoins l'assistante dentaire vérifie à nouveau son hygiène dentaire. Il y a défaut de conseil du dentiste, aucune explication, aucun soin malgré l'acompte. Elle pense avoir été mal considérée et assistée !

Madame S estime que ses soins dentaires sont apparentés à de l'escroquerie et qu'elle n'a pas été bien prise en charge. Elle ne souhaite plus continuer avec ce dentiste et demande l'appui de l'UFC 17. Elle adresse au dentiste une réclamation par lettre recommandée avec accusé réception et notre association écrit à l'ordre des dentistes afin d'obtenir régularisation de la situation.

Grâce à notre intervention, notre adhérente a récupéré l'intégralité de l'acompte 450 €.

L'UFC 17 remercie les consommateurs qui reconnaissent le travail accompli par les bénévoles de l'association.

## **Festival Economie Sociale Solidaire et Circulaire (ESSC)**

Le 28 septembre 2024, la conférence UFC-Que Choisir à La Matière à Périgny a eu un grand succès. Elle portait sur le thème "Consommer responsable". Ce festival, entièrement gratuit était ouvert à tous, l'occasion de découvrir des initiatives locales autour de l'Économie Sociale, Solidaire et Circulaire.

Poussez la porte de "La Matière" et entrez dans l'économie circulaire  
cf SAVOIR CHOISIR N° 154 de juillet 2024



## **Guide de la santé dans votre assiette, édité par Que Choisir**

Pour en savoir plus consulter notre site départemental :  
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr/2024/11/07/guide-de-la-sante-dans-votre-assiette/>

- 416 pages illustrées de nombreuses photos en couleurs
- Tous les grands principes de l'équilibre alimentaire
- Le point sur la sécurité alimentaire
- Plus de 200 aliments et 60 affections traités de A à Z
- Des dossiers thématiques : alicaments, antioxydants, vitamines...
- Un index très précis pour une consultation simplifiée
- Un grand format 18 x 24 cm très pratique à garder à portée de main



## **“Réflexes pour bien manger”**



Une conférence nourrie de bonnes idées, mijotée le 3 octobre 2024 par Daniel LE LAN

**Avec l'aide de l'UFC-Que Choisir trouvez bon fournisseur d'accès à internet !**

**Faites jouer la concurrence**

Grâce à notre **comparateur d'opérateurs**, choisissez l'offre la plus adaptée à vos besoins comme à vos moyens.

**Ufcqc.link/fai141**

**Un service gratuit !**

Pour accéder au comparateur, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code



## Garantie légale de conformité

Elle est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre les éventuelles défaillances d'un produit auprès d'un vendeur professionnel.

Le vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. Il répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance du bien.

Un bien est considéré comme non-conforme s'il répond à l'un des critères suivants :

- le bien n'est pas conforme à l'usage habituel d'un bien du même type,
- il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur,
- il ne présente pas les qualités détaillées dans une publicité le concernant ou dans son étiquetage,
- il ne correspond pas à l'usage spécial que vous recherchez contrairement à ce que vous a dit le vendeur,
- l'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par le vendeur,
- le manuel d'installation est incomplet ou incompréhensible, et vous avez pour cette raison mal monté l'appareil,
- le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

### Que couvre la garantie légale de conformité ?

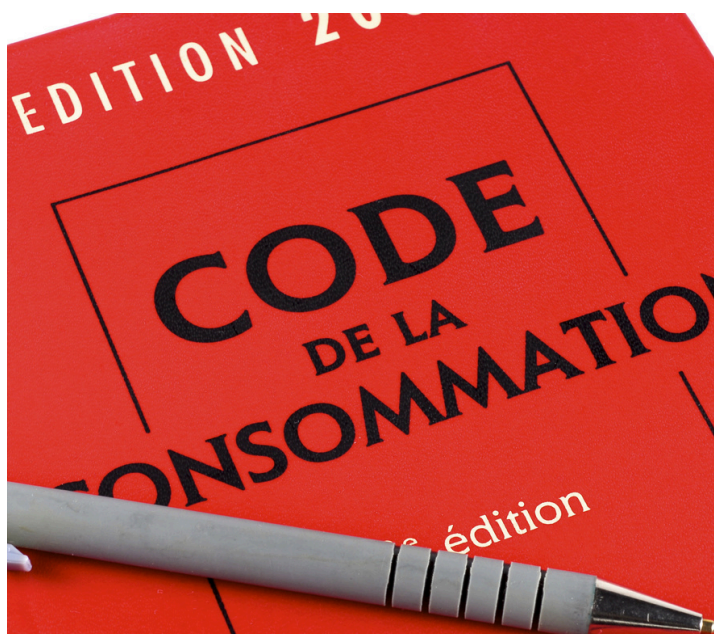
La garantie légale de conformité couvre les défauts de conformité :

- du bien,
- de l'emballage,
- des instructions de montage,
- de l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge du vendeur par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité,
- ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

### Quels biens sont concernés par la garantie légale de conformité ?

Les biens concernés par la garantie légale de conformité sont les suivants :

- les biens mobiliers corporels neufs ou d'occasion (tels que les meubles, voitures, ordinateurs, lave-linge, etc.),
- les biens comportant des éléments numériques (contenus numériques ou services numériques tels qu'un jeu vidéo en ligne ou un service de vidéo à la demande),
- les biens à fabriquer ou à produire (réalisation de meubles de cuisine ou de fenêtres sur mesure),
- l'eau et le gaz vendus en volume ou en quantité déterminée (bouteille, remplissage de citerne, etc.).



### À SAVOIR

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux biens vendus entre particuliers, aux biens vendus par autorité de justice ou dans les enchères publiques.

Vous ne pouvez pas contester la conformité d'un produit dans les cas suivants :

- vous connaissiez ou ne pouviez ignorer la présence du défaut qui rend le bien non-conforme,
- le défaut a son origine dans les matériaux que vous avez vous-même fournis,
- le défaut constaté ne vient pas du produit mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci.

# Pollution de l'eau : les consommateurs de la plaine d'Aunis en première ligne

**S'il est un bien de consommation précieux au plus haut point, c'est l'eau que nous buvons et l'air que nous respirons. Le journal Le Monde a mené l'enquête dans notre département et consacré une page entière au fléau que constituent les pesticides**

Sud-Ouest n'est pas en reste, ce journal s'interroge sur la situation depuis Février 2021. Dans son édition du 13 octobre 2024, Le Monde, quotidien national des plus sérieux, revient à la charge sous ce titre alarmant : *"Des enfants contaminés dans la plaine d'Aunis. Des pesticides ont été retrouvés dans l'organisme d'enfants près de La Rochelle, où se multiplient les cancers"*. Une enquête très étayée qui nous interroge sur l'immobilisme des pouvoirs publics dans ce domaine. Cela se passe chez nous, même si d'autres régions ne sont pas épargnées. Parallèlement aux médias la Communauté de Communes de la Rochelle s'en est émue et a été alors contrainte de

multiplier les fermetures de captages. Soucieuse de l'environnement l'UFC-Que Choisir 17 a décidé de relayer l'information. On verra que ce problème de consommation quotidienne est loin d'être réglé.

Nous avons conscience des graves difficultés que traversent les agriculteurs, broyés en partie par un système qui donne la part belle à l'agriculture intensive et à l'industrie agroalimentaire. Le nez sur le guidon, incapables de se projeter dans l'avenir environnemental et économique, les Etats baissent la garde à qui mieux mieux, au grand dam des maires. La politique de l'autruche fait son nid face aux assauts des lobbies et de la finance, en France comme en Europe.

## DES DÉNONCIATIONS MULTIPLES

"Avenir santé environnement" est créée en mars 2018, après la survenue d'un sixième cancer pédiatrique dans la commune de Saint-Rogatien, chiffre anormalement haut comme le pointe une étude menée en 2020 par l'Inserm. C'est fin 2020 également, que Romain Gouyet, fondateur de l'association ASR, intrigué par une gerbe d'eau déversée dans le fossé depuis le captage d'eau de Casse-Mortiers, se manifeste. Il est confirmé que *"l'Agence Régionale de Santé (ARS) a été informée que le captage était contaminé par un herbicide très utilisé à l'automne sur les cultures céréalières, le chlortoluron : les seuils étaient largement dépassés et l'eau plus du tout potable"*. La concentration en chlortoluron, cancérigène suspecté, était 130 fois supérieure à la limite réglementaire européenne.

Suite au prélèvement fait le 24 décembre 2020, on procède à la vidange du château d'eau de Croix Fort le 4 janvier 2021 et à la vidange, puis la fermeture, du captage de Casse-Mortiers sur Clavette, nappe qui alimente 5 communes limitrophes\*

L'ARS se défend de tout laxisme (six prélèvements annuels sont réalisés dans cette zone). Elle soupçonne plutôt un déversement accidentel.

## DES ÉLUS MONTENT AU CRÉNEAU

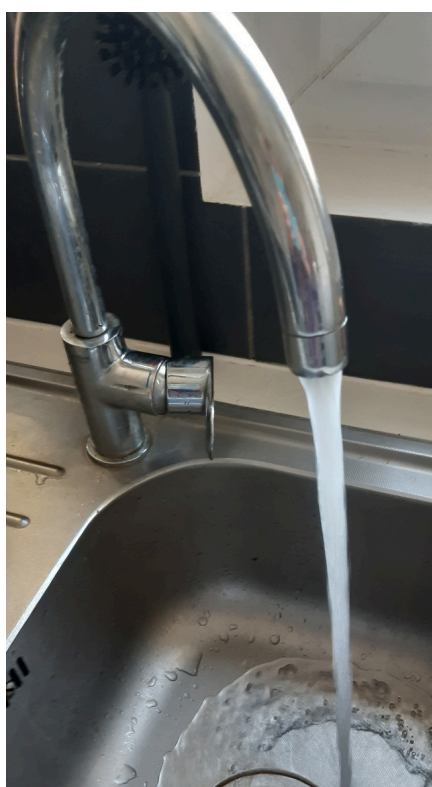
A l'époque les maires, en particulier ceux de la Jarrie et de Clavette, exhortent le Département, qui a laissé pourrir la situation depuis 2010, de s'emparer du problème :

*"Les alertes remontent à 2010. Or le département s'est toujours refusé à prendre des mesures de protection de la nappe phréatique autour du captage... Il a fallu que les médias commencent à parler du sujet, début 2021, pour que germe dans la tête de certains un embryon de solution : la fermeture de ce captage !" s'agaçait alors Sylvie Guerry-Gazeau, maire de Clavette. En décembre 2021 la communauté d'agglomération de la Rochelle fait, elle, le choix de reprendre la compétence Eau potable et de s'atteler à la question des zones de protection.*

La CDA de La Rochelle (vingt-huit communes) annonce, le mercredi 18 octobre 2023, sa décision de « déconnecter » les quinze forages souterrains situés dans la plaine d'Aunis, après la découverte d'un produit de dégradation d'un fongicide interdit depuis 2020 : le chlorothalonil. L'information relayée par les médias fait grand bruit.

\*Les 5 autres communes sont Saint-Médard d'Aunis et Saint-Christophe pour Croix Fort, ainsi que La Jarrie, Salles sur mer et Croix-Chapeau.

**(Page suivante : les répercussions sur la santé)**



## L'AIR AUSSI

Ce choc ressenti alors par les habitants n'est pas le seul. A la demande de l'agglomération de la Rochelle, l'agence Atmo Nouvelle Aquitaine procède, en juillet 2020, à des mesures de l'air de la plaine d'Aunis : Parmi les substances, le lindane, un insecticide cancérigène avéré et interdit depuis près de 20 ans. Cet épisode, rapporté par Le Monde le 8 août 2021, sera suivi par d'autres articles invoquant la qualité de l'air. Dans la plaine céréalière d'Aunis, les mesures ont révélé aussi des concentrations en prosulfoarbe dans l'air jamais observées en France.

## AU MÉPRIS DE LA SANTÉ

Il y a à peine deux mois le long article du Monde s'est centré sur les cas de cancers. Les analyses des prélèvements de cheveux et urine, initiés par l'association Avenir Santé Environnement, sur 72 enfants des six communes de la plaine d'Aunis ont livré leurs résultats : *"Tous présentent des traces de pesticides. Certains sont particulièrement préoccupants. Ainsi du phtalimide, détecté dans les urines de plus de 15 % des enfants : cette molécule est le produit de la dégradation du folpel, un fongicide classé cancérigène, mutagène, et reprotoxique possible, par l'Agence européenne des*

*produits chimiques. Ainsi également de la pendiméthaline, présente dans 20 % des prélèvements capillaires. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) associe cet herbicide très utilisé pour les cultures céréalières à des risques de cancer (pancréas et colorectal)"*

L'interprétation toxicologique des résultats a été confiée à Laurence Huc, directrice de recherche à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). La toxicologue attire l'attention sur la présence de plusieurs insecticides néonicotinoïdes interdits et en particulier de l'acétamipride, dont les effets neurotoxiques pour le développement du cerveau sont signalés depuis 2013 par l'EFSA. *"En retrouver dans des urines d'enfants, c'est très inquiétant"*, déclare-t-elle au Monde, tout en ajoutant :

*"Depuis 2018, il y a une alerte sanitaire sur des excès de cancers pédiatriques, c'est scandaleux que ce soit à une association de faire du biomonitoring. Et le problème s'aggrave avec de nouveaux cas chaque année."*

## UNE MOTION SIGNÉE FIN 2023 PAR 430 COMMUNES

Le 11 décembre 2023, le Conseil départemental ouvrait le débat sur la pollution des captages d'eau de Charente-Maritime par le fongicide chlorothalonil. *"La situation est tragique, un échec"* constatait alors Christophe Sueur, conseiller départemental et président du gestionnaire public Eau 17. De là, une motion d'Eau 17 fut votée à l'unanimité par les 430 communes du département. L'Etat était pointé du doigt et sommé de clarifier la réglementation applicable en matière de protection de la ressource en eau. Réponse : *"le principe de précaution ne peut s'appliquer sans une solide connaissance du niveau de risques"*.

## LE PRÉFET ANNONCE

Un an plus tard, des études sont annoncées Relayé par le quotidien Sud-Ouest du 5 novembre dernier, le Préfet déclare avoir saisi la commission nationale du débat public. Il souhaite donner suite à l'enquête d'Avenir santé environnement dans un cadre, dit-il, *"neutre et impartial"*. Ceci au cours des prochains mois. .

## Clavette en attente des mesures d'urgence



Une belle et grande photo, derrière le bureau de l'édile, illustre bien la pression agricole cernant le très vivant village de Clavette...

Sylvie Guerry-Gazeau, maire de Clavette, aborde le problème de front : *"Pour ma part je n'ai jamais joué la politique de l'autruche et j'ai toujours eu pour principe d'informer régulièrement mes administrés"*. Cela dit, elle rappelle non sans amertume que *"les maires pourtant responsables de la santé de leurs habitants, n'ont hélas ni le droit, ni les moyens seuls de mettre en place des interdictions de traitement proches des zones de captage"*.

Ce dossier brûlant, pour lequel la contribution des agriculteurs est vivement souhaité, est désormais ouvert mais loin d'être clos. La démarche est volontariste mais elle bute sur la complexité des trajets de l'eau à partir du bassin versant : on sait par exemple que la nappe phréatique en question alimente directement le grand captage de Varaize (Périgny). Tout est lié...

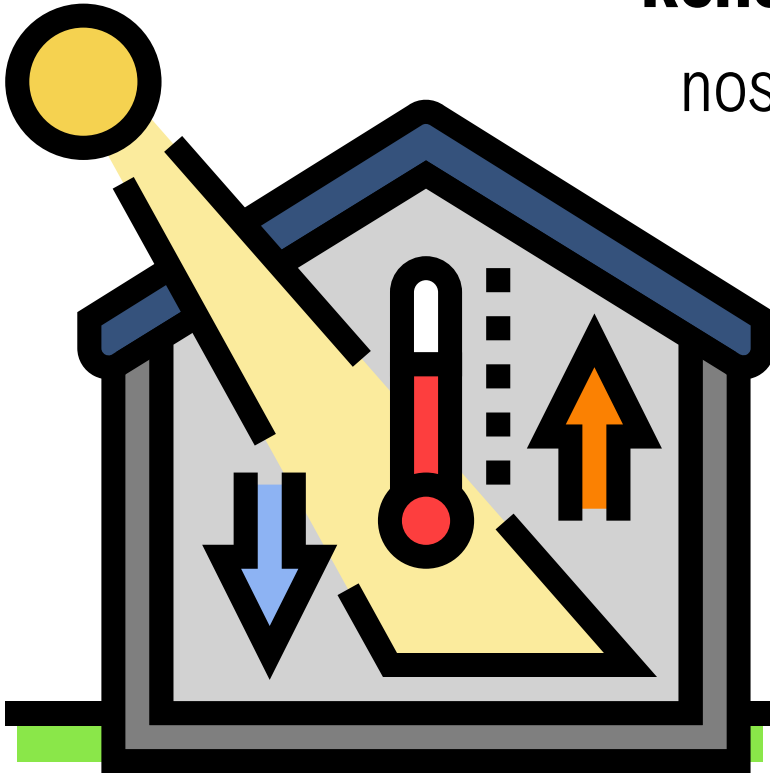
Cependant Mme la maire tient à mettre l'accent sur la politique collégiale actuellement en marche, pour la mise en place de zones de captage renforcées courant 2025 aussi bien que pour les mesures d'accompagnement (alertes d'épandages notamment). *"Ce gros travail rassemble, dit-elle, aux côtés de la CDA, les partenaires du monde agricole, le syndicat départemental d'adduction de distribution d'eau potable, le préfet et autres parties prenantes."*

*"Il faudrait aller bien plus loin et s'acheminer vers le bio ou vers l'élevage ! Ou les fruitiers !!! " s'impatiente Sylvie Guerry-Gazeau, qui déplore que l'Agglo ne se soit pas donné suffisamment les moyens de développer cette issue de secours : "Le courage de préempter des terrains, planter des arbres, créer une coopérative bio, manque lourdement"*



# Rénovation énergétique

## nos conseils pour éviter les arnaques



Voici quelques réflexes à suivre afin d'éviter de tomber sur un professionnel douteux et de réaliser les travaux énergétiques de votre logement en toute sérénité.

Ne signez pas d'engagement lors d'un démarchage téléphonique.

Depuis la loi du 24 juillet 2020, visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement interdit par la loi. Si vous faites l'objet d'un démarchage téléphonique par une entreprise de ce domaine, nous vous incitons à ne pas donner suite.

De même, méfiez-vous tout particulièrement des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public, car les services publics ne démarchent jamais, que ça soit par Internet, par téléphone ou au domicile. Enfin, ne donnez jamais vos informations personnelles (bancaires et fiscales) lors d'un démarchage ou sur un site Internet.

Si vous avez signé un contrat pour des travaux de rénovation énergétique à la suite d'un démarchage à domicile et que vous souhaitez changer d'avis, vous pouvez toujours faire valoir votre droit de rétractation prévu par la loi dans un délai de 14 jours.

Avant de vous lancer dans des travaux, faites quelques vérifications

- Avant de vous lancer et/ou en cas de doute sur un professionnel, contactez un conseiller France Rénov' (le service public qui vous guide dans vos travaux de rénovation énergétique) et profitez gratuitement de conseils personnalisés pour mener à bien votre projet. Les conseillers France Rénov' sont notamment compétents pour vous donner des conseils relatifs à la sélection des entreprises et sur le choix des devis.
- Si vous souhaitez bénéficier de certaines aides à la rénovation énergétique, comme MaPrimeRénov' ou l'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ), vous devez choisir un professionnel labellisé « garant de l'environnement » (RGE). Pour trouver un professionnel RGE ou vérifier que le professionnel que vous engagez est bien labellisé RGE : consultez l'annuaire des professionnels RGE. Attention cependant, être labellisé RGE ne garantit pas que l'entreprise n'ait pas recours à des pratiques commerciales trompeuses.

- Examinez la qualité des sites Internet ou de la documentation fournie et lisez-la avec attention préalablement à la signature.
- Comparez les prestations et les prix avec d'autres professionnels. Prenez le temps de comparer les offres en contactant plusieurs entreprises.

### À SAVOIR

Début mai 2024, le Pôle National des Certificats d'Economies d'Energie (PNCEE) a envoyé près de 100 000 courriers à destination de particuliers ayant été déclarés à l'administration comme ayant signé, avant fin 2023, un devis pour des travaux de rénovation globale de leur maison individuelle. Ce publipostage a été envoyé dans le cadre d'une démarche de prévention de la fraude aux aides à la rénovation énergétique.



# Pascal Tonnerre, président du RAA\*, nous met en garde par ses “info-alerte”

## DÉCRYPTAGE D’UNE OFFRE DE LOTERIE TEMPS L

TEMPS L, une enseigne de la société DOMOTI VAD fait partie des quelques acteurs de vente à distance qui ont maintenu l’organisation de loteries commerciales avec pré-tirage sous format papier pour promouvoir les achats en vente à distance.

Chaque message d’annonce de gain (puisque tel est le principe d’un pré-tirage : tout consommateur est déjà gagnant d’un prix) fait l’objet d’une rédaction subtile, pour ne pas dire manipulatrice.

Voici les formulations sélectionnées par le Réseau Anti-Arnaques qui en effectue le décryptage :

**“Cet avis est de la plus haute importance car il concerne la remise de votre chèque “**

Décryptage : Le consommateur associe systématiquement le terme « chèque » à la notion de « chèque bancaire. » Pour TEMPS L le terme « chèque » signifie, selon le cas, chèque bancaire ou chèque achat

**“C’est officiel ! Le Commissaire de Justice a procédé au tirage au sort du Grand tirage des 5 000 €. Et c’est définitivement confirmé : vous êtes notre seul gagnant désigné avec le dossier n°122063”.**

Décryptage : Chaque participant se voit attribuer un numéro de dossier, et il en est le seul titulaire. Mais ce n’est pas pour autant que ce numéro correspond à celui du chèque bancaire de 5 000 €.

**“Montant du 1er prix mis en jeu à remettre par chèque bancaire : 5 000 € ”**

Décryptage : Certes, un chèque de 5 000 € est attribué à un gagnant. Mais tous les autres devront se contenter d’un chèque-achat de 5 €. En clair il s’agit d’un simple bon d’achat permettant de financer une partie des frais de port (qui s’élèvent à 6,99 €).

En conclusion, à l’exception du seul gagnant du chèque de 5 000 €, le consommateur n’a pas grand-chose à espérer dans cette opération promotionnelle.



## DES FUITES CHEZ SOFINCO

SOFINCO, la marque de CA CONSUMER FINANCE, filiale du CRÉDIT AGRICOLE, spécialisée dans le crédit à la consommation, a avoué avoir subi une « atteinte à la sécurité de ses systèmes informatiques. »

Les clients concernés ont reçu le 16 octobre 2024 un courrier d’information :

*“Dans le cadre de cet incident certaines de vos données personnelles ont été exposées parmi lesquelles peuvent se trouver vos coordonnées postales, bancaires et téléphoniques, vos copies de pièces d’identité”.*

SOFINCO affirme que seule, parmi ses 11 millions de clients, une quantité infime d’entre eux est concernée, mais curieusement n’en indique pas le nombre.

D’autre part, l’enseigne rejette totalement la faute de cette situation sur un partenaire défaillant.

Côté communication et transparence on a vu mieux !

Dans tous les cas, l’exploitation de ces données sensibles par des personnes malveillantes laisse prévoir de prochaines diffusions de messages aussi douteux que dangereux.



INFO-ALERTE est une mise en garde diffusée par le

\* Réseau Anti-Arnaques (RAA), association partenaire de l’UFC-Que Choisir  
BP 40179 – 79205 Parthenay cedex

Courriel : [contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org) / Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

Courriel du RAA pour les spams : [spam@arnaques-infos.org](mailto:spam@arnaques-infos.org)

### Indice de Référence des Loyers

L'INSEE a publié le 15 octobre 2024 le niveau de l'indice de référence des loyers au 3e trimestre 2024. Pour la métropole, il est de 144,51 ; au 3e trimestre 2023 il était de 141,03. L'IRL a donc progressé de 2,47 % sur un an. Les bailleurs peuvent ainsi augmenter leur loyer au maximum de 2,47 % en France métropolitaine.

### ENVOI PAR INTERNET :

En cas de changement de courriel, nous remercions nos adhérents de nous aviser par mail au secrétariat, afin que nous puissions communiquer.

Rappel : possibilité de recevoir ce bulletin par internet en informant le secrétariat.

### COMMUNIQUÉS DE PRESSE (CP) :

L'association envoie régulièrement, les adhérents intéressés doivent se manifester auprès du secrétariat pour être informés afin que nous puissions les aviser.

Penser à consulter le site internet départemental, pour avoir accès aux CP  
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Courriel du secrétariat :  
[contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr)

## ADHESION À L'UFC – QUE CHOISIR ET ABONNEMENT À SAVOIR CHOISIR

- 12,00 € : Abonnement seul 1 an – 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents

Pour les adhérents :

- 34,50 € : 1ère Adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 40,50 € : 1ère adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement à Savoir Choisir ( 34,50 € + 6,00 €)
- 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 34,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement à SAVOIR Choisir (28,50 € + 6,00 €)



Règlement par chèque à l'ordre de : l'UFC–Que Choisir de Charente–Maritime 3, rue Jean–Baptiste Charcot 17000 La Rochelle (en précisant votre adresse, votre téléphone et votre courriel)

Si vous n'êtes pas encore abonné aux publications nationales, l'UFC– Que Choisir de Charente–Maritime peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses.

### Abonnement aux publications nationales « Que Choisir » premier abonnement

Si vous n'êtes pas encore abonné aux publications nationales, l'UFC–Que Choisir de Charente–Maritime peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses. Je souhaite m'abonner pour un an à « QUE CHOISIR », je choisis la formule suivante :

- 11 numéros mensuels Que Choisir pour 22 € au lieu de 44 €
- 15 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour 31 € au lieu de 62 €
- 19 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone\* pour 45 € au lieu de 90 € (coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine : hors surcoût éventuel de votre opérateur)

11 NUMÉROS MENSUELS QUE CHOISIR SANTÉ + 1 CAHIER SPÉCIAL POUR 32 € AU LIEU DE 42 €



# SAVOIR

# CHOISIR

## Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir de CHARENTE–MARITIME

### COMMENT NOUS CONTACTER ?

UFC– Que Choisir de Charente–Maritime  
3 rue Jean Baptiste Charcot, 17000 LA ROCHELLE

contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr  
Site internet UFC–Que Choisir départemental  
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>  
Site internet national : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Facebook : UFC Que Choisir de Charente Maritime  
Instagram : ufcquechoisir17

Permanences téléphoniques et accueil secrétariat :  
N° de tél unique pour les rendez–vous : 05 46 41 53 42  
Le matin, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

LA ROCHELLE PIC

Dispensé de timbrage

### Savoir Choisir

Union Fédérale des  
consommateurs  
Que Choisir de  
Charente–Maritime  
3 rue Jean–Baptiste  
Charcot  
17000 La Rochelle

SITE DE DEPOT

**P4**  
LA POSTE  
DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 15 Janvier 2025

CHANGEMENT D'ADRESSE :  
afin d'éviter un coût inutile,  
l'UFC–Que Choisir de  
Charente–Maritime remercie  
ses adhérents de l'informer en  
cas de changement d'adresse.

## PERMANENCES DÉCENTRALISÉES DE L'UFC–QUE CHOISIR DE CHARENTE–MARITIME

Jonzac : Mairie – 5 rue du Château – le 2ème et le 4ème mardis de chaque mois de 14h à 17h

Rochefort : Parc des fourriers – 3 avenue Maurice Chupin – le mardi de 9h à 12h

Royan : M. des assoc – Espace Pelletan – 61 bis rue Paul Doumer – le mercredi de 14h à 17h

Saintes : Maison de la Solidarité – Place du 6ème RI – le mardi de 09h00 à 12h00–

le mercredi de 14h30 à 16h30 et le jeudi de 14h à 16h

St–Georges–de–Didonne : Complexe Colette Besson– le jeudi de 15h30 à 18h30

Saint–Jean– d'Angely : CIAS – 1 – 3 rue de Dampierre – le lundi 14h à 17h

Tonnay–Charente : 76 rue Alsace Lorraine – le vendredi de 13h45 à 16h30