



## 2 AOÛT 2023

**Jour du dépassement de la Terre**

**ALERTE ROUGE pour la planète bleue !**

Calculée par le Global Footprint Network, **le 2 août 2023** correspond à la date à laquelle **l'humanité a consommé (empreinte écologique) l'ensemble des ressources que la Terre peut reconstituer en une année** (biocapacité). Autrement dit : pour régénérer ce que l'humanité consomme aujourd'hui, il nous faudrait l'équivalent de **"1,7 Terre"** en termes de surface. Depuis le 2 août nous vivons **dans le rouge**, en entamant le capital naturel nécessaire au maintien de la vie sur Terre.

Pour l' UFC-Que Choisir, une production et une consommation responsable passent notamment par la réduction des impacts sur l'environnement des produits (biens et services) tout au long de leur cycle de vie : de l'extraction des matières premières en passant par la fabrication, la distribution, l'usage et la fin de vie du produit.

Afin de soutenir l'évolution vers une société de consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux, l'UFC-Que Choisir agit, du local à l'international ,

**pour permettre aux consommateurs et usagers de consommer de manière responsable au juste prix.**

L'UFC-Que Choisir met en œuvre tous ses moyens au service de cet objectif, notamment son expertise, ses médias, son réseau de proximité et sa capacité à se faire entendre sur le plan politique et législatif, le tout dans une indépendance financière totale.

Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ [contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr) - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>

# STOP AUX FUITES D'EAU DANS NOS DEPARTEMENTS

Des milliards de litres d'eau potable sont perdus chaque année entre la quantité produite dans les unités de production et celle qui arrive au robinet des usagers, en raison des fuites dans les canalisations.

A l'heure du réchauffement climatique, ce gaspillage est scandaleux. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir milite pour un véritable plan de rénovation des réseaux.



## CE QUE NOUS SAVONS :

Avant même d'arriver dans nos robinets, en moyenne 1 litre d'eau sur 5 s'est déjà volatilisé. Au niveau national, cela correspond à 1 milliard de m<sup>3</sup> d'eau perdu.

Sachant qu'un Français utilise en moyenne quotidiennement 148 litres d'eau potable par jour, cette eau perdue représente la consommation annuelle de **18,5 millions d'habitants, soit celle cumulée des agglomérations de Paris, Lyon, Marseille, Lille, Toulouse, Bordeaux et Nice.**

Le niveau de pertes est encore plus élevé dans les petites communes. 18 % des collectivités en France perdent près d'un litre sur deux, 45,4 % d'eau précisément.

Pour les départements les moins bien classés, la proportion d'eau potable perdue en moyenne peut atteindre ou dépasser 1 litre sur 3 : 38 % par exemple à la Réunion, 34 % dans les Alpes de Haute Provence, 29 % dans l'Yonne....Ces fuites considérables sont à imputer à la vétusté des réseaux de canalisations.

## Un sous-investissement historique

Notre réseau est vieillissant et, chaque année, nous ne remplaçons que 0,67% du parc. Sans un investissement bien plus massif, il faudrait 150 ans pour le renouveler entièrement. Or, les récentes annonces d'Emmanuel Macron sont une goutte d'eau : 180 millions d'euros d'aide par an alors qu'il en faudrait entre 2,5 et 3 milliards !

## Méconnaissance de l'état du réseau

Depuis la loi Grenelle 2 (2012) les collectivités ont l'obligation de publier leurs données sur les niveaux de fuite et de remplacement de leurs canalisations d'eau potable. Or, près d'une commune sur 2 ne remplit pas ces obligations, souvent par manque de moyens. Cette méconnaissance est à l'origine d'un gaspillage monumental.

Le **scandale écologique se double d'une gabegie financière** de plusieurs milliards d'euros supportée directement par les consommateurs, via leurs factures d'eau et redevances.

Nous, consommateurs, payons cette eau dans nos factures ! Et l'addition est salée : **plus de 4 milliards d'euros payés par les Français pour ces fuites.**

Les usagers domestiques continuent de payer au budget des agences de l'eau entre 51 % et 67% des redevances liées au prélèvement d'eau dans le milieu, alors que leur consommation nette ne représente que 24 % de l'eau produite. L'agriculture paie entre 2% et 15% pour une consommation annuelle de 48 % en moyenne (pas moins de 80 % en été). Il faut noter que non seulement, l'agriculture intensive est aujourd'hui en France le secteur le plus gros consommateur d'eau mais ce secteur est aussi l'un des plus gros pollueurs de cette ressource (utilisation massive de pesticides...)

## UNE NOUVELLE PRESIDENTE

Après 20 ans à la tête de l'UFC-Que Choisir, Alain BAZOT n'a pas souhaité renouveler sa candidature au Conseil d'administration national qui, lors de l'Assemblée Générale des 10 et 11 juin, a élu **Marie-Amandine STEVENIN**, nouvelle présidente de l'UFC-Que Choisir.



# FOIRE DE PARIS

Comme chaque année les semaines qui suivent la Foire de Paris nous amènent des consommateurs, qui ont signé un bon de commande pour une installation de pompe à chaleur, des panneaux photovoltaïques, une cuisine équipée, une véranda, etc... et ne peuvent revenir sur leur décision.

En effet, aucune rétractation n'est possible pour les commandes passées sur un stand lors d'une foire ou d'un salon, comme si vous étiez dans un magasin normal.

Les prix sont libres et les commerçants savent présenter comme des promotions à saisir sur la foire des installations hors de prix.

Monsieur G a commandé une installation photovoltaïque pour 16 000 € et versé 1 600 € d'acompte...

Madame D a commandé une cuisine équipée pour 32 000 € et versé 12 000 € d'acompte...

Monsieur H a commandé une isolation complète pour 30 000 €...

Ces dossiers nous ont été soumis afin d'en obtenir l'annulation. Les règles fixées par le Code de la Consommation qui interdisent toute pratique déloyale, trompeuse ou agressive ont été à chaque fois bafouées. Garder un consommateur plusieurs heures sur le stand, lui faire boire du champagne et ne le laisser partir qu'après signature n'est pas admissible.

Notre intervention a permis de faire annuler ces commandes.

Les agents commerciaux (ou courtiers) profitent de l'aubaine que constitue l'impossibilité pour le consommateur de se rétracter, pour ignorer le Code de la Consommation.

**NOUS SERONS TOUJOURS LÀ POUR DÉFENDRE NOS ADHERENTS !**

## SE PREMUNIR CONTRE LES FRAUDES

Il ne se passe pas de semaine sans que des consommateurs nous contactent après avoir signé des bons de commande et des crédits pour des travaux d'isolation, des panneaux photovoltaïques ou des pompes à chaleur. Ils s'aperçoivent avoir payé trop cher, que le matériel est de mauvaise qualité, que les promesses d'économies d'énergie ne sont pas là.

Soyez vigilants face aux arnaques à la rénovation énergétique.

Les administrations et les collectivités ne démarchent jamais pour les travaux. **Un doute sur un devis ? Une pratique commerciale agressive ? Un démarchage abusif ? Une information trompeuse ? Un contrat non respecté ?**

**LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DU VAL D'OISE MET A VOTRE DISPOSITION DES CONSEILLERS SPECIALISTES DE LA RENOVATION ENERGETIQUE.**

### 1<sup>ère</sup> étape :

Ayez le réflexe **Val d'Oise Rénov** et rapprochez-vous de votre conseiller **le plus en amont de votre projet.**

**Il vous apporte un conseil neutre, gratuit et indépendant.**

Pour trouver le bon interlocuteur, il vous suffit d'utiliser le moteur de recherche ci-dessous :

<https://www.valdoise.fr/195-val-d-oise-renov.htm>

Vous pourrez :

- \* Avoir un conseiller au téléphone.

- \* Prendre rendez-vous pour un conseil juridique ou financier.

- \* Prendre un rendez-vous pour un conseil technique.

- \* Trouver un artisan.



### 2<sup>ème</sup> étape :

Faites un signalement sur <https://signal.conso.gouv.fr>

**Les enquêteurs de la répression des fraudes (DGCCRF) seront ainsi informés de votre situation et pourront intervenir si nécessaire auprès de l'entreprise fautive.**

### 3<sup>ème</sup> étape :

**Contactez votre association de défense des consommateurs de toute urgence si vos droits (information, rétractation, etc..) n'ont pas été respectés ce qui peut motiver l'annulation des contrats signés (travaux et crédits).**

# ECHO DES LITIGES

Notre adhérent constate deux utilisations frauduleuses de sa carte bancaire pour un montant de 1 800 €. Son agence bancaire refuse le remboursement s'agissant d'utilisations qu'il aurait validées selon la procédure dite "d'authentification forte". Le refus est confirmé par le service monétique de la banque qui rejette également le recours, au motif que cette procédure de validation est réputée infaillible. Désarmé, notre adhérent nous consulte et nous confirme qu'il n'a jamais reçu de sms ni validé de demandes d'authentification concernant ces paiements. Notre association écrit au siège de la banque en exigeant le remboursement, sachant qu'elle n'apporte pas la preuve formelle de la validation du paiement. Quelques jours après, notre adhérent nous informe que, suite à notre intervention, sa banque lui a remboursé intégralement les 1800 € de débit frauduleux.

En novembre 2021, un camion (semi-remorque) AMAZON détruit la clôture du jardin de notre adhérent et le véhicule garé devant. L'indemnisation pour la voiture n'a pas posé de problème ; mais la MAAF limite la prise en charge des frais de remise en état de la clôture à 4 800 € alors que l'expertise chiffre à plus de 13 000 €. Selon la MAAF la différence est à demander à l'assurance adverse.

Après plusieurs courriers et mises en demeure, la MAAF rembourse la différence au titre de la garantie « défense et recours ».

Il a fallu se bagarrer 1 an et demi pour enfin obtenir satisfaction .

Quand CANAL + joue la montre en espérant l'abandon du consommateur par lassitude.

Notre adhérent résilie son abonnement et renvoie le décodeur. CANAL + doit lui rembourser la caution de 500 Francs versés à l'époque. Echanges de mails rassurants et promesses non tenues exaspèrent notre adhérent. Il n'est pas normal qu'une entreprise telle que CANAL + attende notre intervention pour rembourser 76 €.

Ayant quitté l'entreprise qui l'employait, notre adhérente a également changé de mutuelle au 31/12/2021. Elle demande en 2022 la prise en charge de soins datant de 2020 et 2021, ce retard étant imputable à la MSA (Mutualité Sociale Agricole). Refus.

Notre intervention a permis de débloquer la situation et à notre adhérente de percevoir près de 1 500 € de remboursements.

Notre adhérente achète une trottinette électrique sur «AMAZON » en mars 2022. Lorsqu'en mai 2023, la fourche avant lâche et rend la trottinette inutilisable elle constate avoir acheté à un vendeur de la « Marketplace » d' AMAZON, basé en CHINE.

AMAZON répond : « débrouillez-vous avec le vendeur ». Ce dernier refuse toute garantie au-delà d' 1 an alors que la réglementation française exige une garantie de conformité de 2 ans.

Après de nombreux échanges de mail AMAZON assume enfin sa responsabilité au regard des vendeurs de sa « Marketplace » et rembourse le prix de la trottinette : 509.99 €.

AMAZON ne récupère même pas la trottinette. La retourner en CHINE coûterait sans doute plus cher.

À ARGENTEUIL, le déploiement de la fibre a été confié à SFR. C'est le « responsable d'infrastructure » les autres opérateurs doivent passer par SFR pour tout raccordement.

La vétusté du réseau entraîne une pénurie de lignes disponibles pour la fibre.

SFR a tendance à profiter de sa position dominante « si vous voulez la fibre, venez chez nous » : cela n'est pas admissible d'autant que cette promesse n'est pas toujours tenue.

Nos adhérents font la demande de raccordement à la fibre, auprès de leur opérateur ORANGE en mars 2023.

Suite à leur demande, l'ADSL a été coupé mais la fibre n'a pas été branchée (voir plus haut !), alors que leurs voisins abonnés SFR sont raccordés à la fibre. Ils n'ont même plus de tonalité sur leur téléphone fixe.

Notre intervention a permis de résoudre ces difficultés, ils ont désormais la fibre et seront remboursés de 257.94 € pour les périodes sans internet.

