



Arverne

consommation

Le magazine

d'information et de Conseil des Consommateurs

63

50ans

UFC

Que Choisir

Clermont-Fd

INTRODUCTION AU PHOTOVOLTAÏQUE



Imprimé sur papier recyclé

SANTÉ :
LES RÉGIMES SANS

1,90 euro - n°277 - Mars-Avril 2023
Union Fédérale des Consommateurs
du Puy-de-Dôme - ISSN 03395291

ILS ONT FAIT DE NOUS DES DATAS



Dans le cadre de la journée de la protection des données, l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand a lancé une campagne de mobilisation **#JeNeSuisPasUneData** qui propose un outil innovant et gratuit qui permet à chaque internaute de découvrir concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'il utilise, mais aussi et surtout, d'exercer ses droits de rectification, de suppression, et à l'oubli... L'objectif est clairement qu'ils reprennent le contrôle.

Quelles sont les données personnelles dont Facebook, Netflix, Instagram, UBER, Tinder et bien d'autres disposent ?

Quel portrait-robot font-elles de vous ? Si les consommateurs ont conscience de la collecte de données dont ils sont l'objet dans leur quotidien, ils sont loin d'en

1. Financé par des dons

mesurer l'ampleur et surtout l'exploitation qui en est faite. Il est primordial que les consommateurs réalisent l'importance des données qu'ils laissent sur Internet et les conséquences que cela peut impliquer sur leur vie, dans un contexte, en outre, de cybercriminalité en pleine expansion.

A travers la campagne **#JeNeSuisPasUneData**, financée par son Fonds de dotation¹ l'UFC-Que Choisir entend donc éveiller les consciences en révélant quels sites détiennent quelles informations et surtout mobiliser les internautes, en facilitant leur démarche pour exercer leurs droits.

Les géants du web ont fait de nous des datas, mais ça n'est pas une fatalité. Aujourd'hui, il est temps de renverser la tendance, de réagir en reprenant la main sur nos données personnelles. **Nous avons des droits, exerçons-les !**

Reprenons le contrôle, mobilisons-nous

En vigueur depuis 2018, le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), encouragé par l'UFC-Que Choisir, a permis de renforcer les droits des consommateurs quant à l'accès et la maîtrise de leurs données personnelles... Mais trop peu les exercent par méconnaissance et/ou sentiment de complexité.

L'UFC-Que Choisir de Clermont-Fd entend donc jouer le rôle de facilitatrice et lance un appel à la mobilisation à travers sa campagne et son outil. Reprenez le contrôle de vos données, rendez-vous sur : www.jenesuispasunedata.fr

Daniel BIDEAU

Arverne Consommation



MAGAZINE D'INFORMATION ET DE CONSEIL DE

L'U.F.C. QUE CHOISIR 63

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS

QUE CHOISIR Du PUY-DE-DÔME

Association loi de 1901

contact@clermontferrand.ufcquechoisir.fr

Directeur de publication et Responsable de publication : **Daniel BIDEAU**
Rédacteurs :

Annick MARTIN-IMBERT, Claudine FREMION, Philippe BERTUCAT, Sophie COUSIN, Apolline CAROUE, Corinne COUCHARD

Conception : **Imprimerie Decombat**
Illustrations : **AdobeStock, Pixabay**
Imprimerie : **DECOMBAT Cébazat**
Tirage : **1 500 exemplaires**
Dépôt légal : **2^e bimestre 2023**

N° de commission paritaire : **0918G83612**

6 numéros par an
Toute reproduction, même partielle, de ce magazine est strictement soumise à l'autorisation préalable de l'U.F.C. QUE CHOISIR 63. **Papier recyclé**

POUR ÊTRE MIEUX INFORMÉ U.F.C. QUE CHOISIR 63

U.F.C. QUE CHOISIR CLERMONT-FD
21 RUE JEAN RICHPIN
63000 Clermont-Fd
TÉL. : 04.73.98.67.90

U.F.C. QUE CHOISIR ISSOIRE-AMBERT
20 Rue du Palais
63500 ISSOIRE
TÉL. : 04.73.55.06.76



Permanence téléphonique :
tous les jours de 9h-12h et de 13h30- 17h30

Accueil du lundi au vendredi : 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

Sur rendez-vous pour les adhérents et non adhérents

Permanence téléphonique :
du lundi, mardi, jeudi de 9h-12h et 13h30-17h30. vendredi de 9h-12h et de 13h30-16h30

Accueil les mêmes jours sur R.V.
Brassac les mines premier vendredi du mois Maison France Service : de 9h à 11h

Ambert Mairie Annexe : premier jeudi du mois de 9h à 11h

S O M M A I R E	DOSSIER	
	Introduction au photovoltaïque	3
	JURIDIQUE	
	Le droit des consommateurs	7
	SANTÉ	
	Ne vous privez pas sans raison	8
	Notre santé vaut de l'or !	10
	INFORMATION	
	Au revoir Bernard	10
	INFORMATIONS	
Permanences à Ambert	11	
Salon de l'habitat	11	

Assemblée générale le mardi 14 mars	11
ACTION	
Les impayables	12
SANTÉ	
Café des aidants	13
INFORMATION	
Les fossoyeurs 2	14
INFORMATIONS	
Radios	15
Bulletin d'adhésion	15
Spécial construction	16
QUELPRODUIT : notre appli gratuite	16

INTRODUCTION AU PHOTOVOLTAÏQUE



LE CONTEXTE EN FRANCE

La neutralité carbone visée en 2050, au vu du retard de la France, nécessite l'accélération des dynamiques actuelles de sobriété et d'efficacité énergétique.
Parallèlement l'électrification des usages énergétiques (transport, chauffage, procédés industriels) est un levier fort de la décarbonation de la société.
En profitant du mix de production électrique peu carbonée de la France qu'il faudra renforcer, le développement massif du photovoltaïque (PV) est indispensable à cet objectif.

Sans rentrer dans les détails on peut dire que :
Le PV est compétitif économiquement

- La filière PV dans son ensemble est créatrice de valeur ajoutée, d'emplois locaux et d'innovations techniques et sociales.
- Grâce au caractère très modulaire des installations, le PV bénéficie d'une bonne appropriation citoyenne et d'une réversibilité des sites sans impacts.
- Le bilan environnemental du PV est largement positif, l'électricité photovoltaïque est une source d'électricité locale et décarbonée.
- L'objectif prioritaire est de couvrir des surfaces déjà bâties (maisons, hangars) ou des sols artificialisés (parking de grandes surfaces)
- Les heures de production de l'électricité photovoltaïque correspondent aux périodes de consommation des activités économiques et résidentielles et permettent d'accompagner le développement de nouveaux usages diurnes de l'électricité (production de froid, charge des véhicules électriques).

Pour information l'évolution prévue des prix :

ÉVOLUTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ EN FRANCE EN CENTIME D'€ PAR KWH POUR UN PARTICULIER

(SOURCE - EDF ET COUR DES COMPTES)



Figure 1 : Évolution du prix de l'électricité en France

LA TECHNOLOGIE ET L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

L'énergie solaire photovoltaïque permet la production directe d'électricité. Elle est à distinguer de l'énergie solaire thermique, visant à produire de la chaleur pour l'eau chaude sanitaire ou le chauffage.

L'installation de **panneaux photovoltaïques (PPV)** nécessite des protections électriques particulières, en plus de votre installation historique.

Les PPV produisent un courant dit continu, ils sont donc accouplés à un système de transformation appelé onduleur pour obtenir du courant alternatif

Il existe 2 principales technologies efficaces de production et pilotage qui permettent à l'installation de fonctionner même si un des panneaux est en panne et atténuent les effets d'ombrage :

Exemple : l'installation a produit 1 kWh et le logement a utilisé 0,4 kWh de cette quantité ; soit 40 % d'autoconsommation.

Autoproduction : c'est la même quantité d'énergie que l'autoconsommation mais comparée cette fois à la consommation totale du logement (donc on ne l'achète pas).

Pour reprendre l'exemple supra, le logement a consommé 2 kWh et 0,4 kWh sont issus de ma production, soit 20% d'autoproduction.

Le watt-crête (Wc) : c'est l'unité de mesure de puissance d'un panneau solaire ; de là découle le classement des installations en kWc (kilo watt crête)

Le productible : ou production solaire maximale : c'est la quantité d'énergie que votre installation sera capable de fournir en fonction du nombre de panneaux installés, de l'orientation ainsi que de sa position géographique.

- des PPV équipés de micro-onduleurs couplés à une unité de communication.
- des PPV équipés d'optimiseurs couplés à un onduleur principal.

Les PPV durent plus de 40 ans et sont recyclables.

En moins de 3 ans les PPV auront produit plus d'énergie que celle qui a été nécessaire pour les fabriquer.

INTRODUCTION D'UN VOCABULAIRE

La puissance : exprimée en W (ou Wc pour les PPV)

La quantité d'énergie : exprimée en Wh (Watheure) c'est la puissance sur une certaine durée.

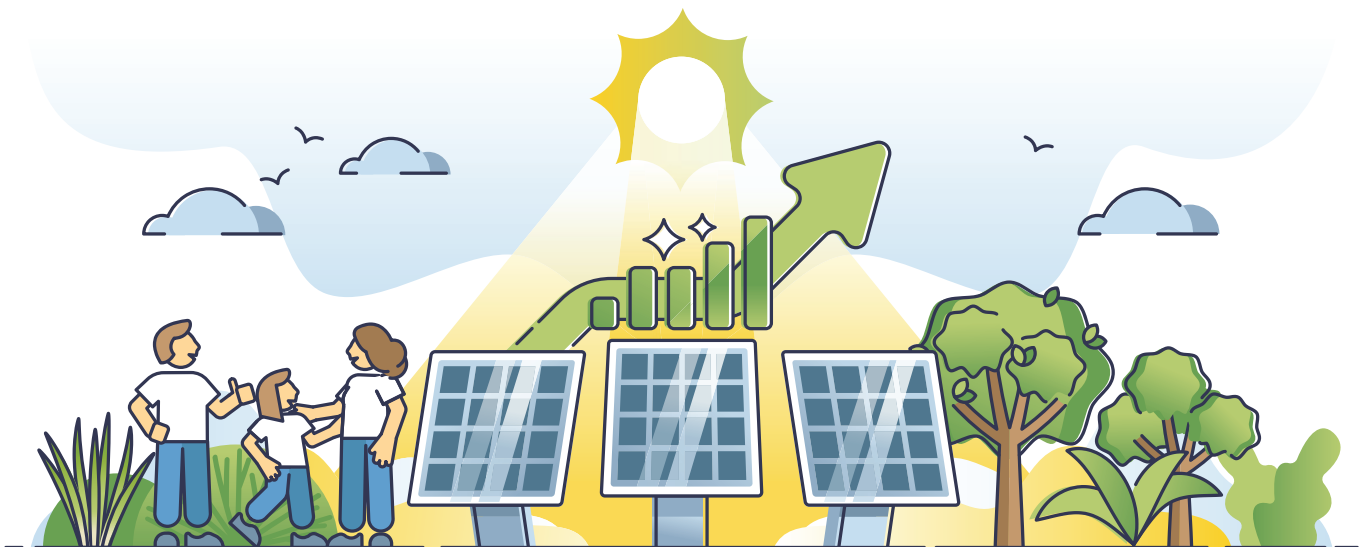
Autoconsommation : c'est l'énergie produite par l'installation et que l'on consomme (donc on ne la vend pas), elle est exprimée en % de la production.

Le **Wc** est une unité de fabrication servant de base à l'environnement administratif, vous n'avez pratiquement aucune chance d'atteindre cette valeur dans une installation opérationnelle quelle qu'elle soit.

Par exemple : en France le productible moyen est de 1 180 kWh par kWc installé

Puissance solaire installée	Productible	Nombre de panneaux	Surface
1 kWc	1 180 kWh	3 ou 4	Environ 5 m ²

COMPRENDRE CE NOUVEL ENVIRONNEMENT



! Ne pas confondre production et consommation :
 Une installation ayant une puissance de 2 kWc produira environ 2 400 kWh d'électricité par an.
Il ne faut pas comparer ce niveau de production à votre consommation annuelle.
 Même si lors d'une journée ensoleillée le photovoltaïque peut permettre de couvrir l'intégralité de vos besoins en électricité à un instant T, ce n'est pas le cas sur l'année et à toute heure de la journée

ASPECT ECONOMIQUE

IMPORTANT : Bien que vous soyez autorisés à avoir une installation purement dédiée à votre autoconsommation locale, nous ne parlerons ici que de celles ≤ 9 kWc raccordées au réseau en France métropolitaine. Ceci dit sachez qu'en autoconsommation sans injection sur le réseau, la production ne doit pas dépasser la consommation. Pour s'en assurer, il faut installer un dispositif technique garantissant l'absence d'injection. **Dans tous les cas le surplus ne pourra dépasser 6 kW.**

Bon à savoir :

Afin de couvrir les besoins nocturnes et sans soleil il faudra forcément soutirer de l'énergie du réseau. Même un moyen de stockage (de toute façon trop cher actuellement) ne couvrira pas tous les besoins sur une année.

Toutes les installations doivent être déclarées au gestionnaire réseau : ENEDIS dans le Puy-de-Dôme.

Pour bénéficier de l'obligation d'achat, il faut faire appel à un installateur certifié par un organisme habilité.

En cas de vente du surplus ou en présence d'un compteur électromécanique, un compteur Linky est installé.

Précisez avec l'installateur les démarches qu'il prend en charge, faites-les noter sur le devis pour éviter tout malentendu, et demandez toutes les preuves de l'effectivité de ces démarches.

La fiscalité :

TVA = 10 % si ≤ 3 kWc ou TVA = 20 % : dans le neuf ou pour une installation > 3 kWc).

Imposition : les revenus de la vente d'électricité sont imposables pour une installation > 3 kWc.

Les aides :

Prime à l'investissement (2022) : réservée à l'autoconsommation, elle est versée par l'acheteur obligé (EDF OA, ELD) ou l'organisme agréé. Son versement est étalé sur 5 ans. Indiquez le montant de la prime sur la facture que vous éditez pour l'acheteur.

Montant de la prime :

Puissance : ≤ 3 kWc = 430 € / kWc.

$3 \text{ kWc} < \text{Puissance} \leq 9 \text{ kWc} = 320 \text{ €} / \text{kWc}$

Attention : L'installateur doit être certifié par un organisme habilité et les Installations au sol sont non éligibles. (?????)

Le budget :

Dans le Puy-de-Dôme on trouve des installateurs sérieux pour un Kwc installé entre 2 100 et 2 800€.

Fourchette de 7 500€ pour 3 Kwc à 20 000€ pour 9 Kwc.

Vérifiez que le devis mentionne bien la notion de Consuel.

Prévoyez 50€ de mise en service ENEDIS.

Dimensionner son installation :

La dimension de l'installation dépendra de plusieurs facteurs :

- La surface de toiture capable de recevoir les panneaux.
- Votre capacité et votre volonté de financement.
- La quantité d'énergie que vous consommez.

Il est de fait déconseillé de choisir des installations en toitures préconçues (style kit 3kWc), qui ont toutes les chances de ne pas être adaptées à votre besoin. **Une visite du site par le professionnel est indispensable.**

Attention à ne pas vous laisser embarquer dans un projet qui vous éloignerait de votre intérêt ; comme pour tous travaux, faites réaliser plusieurs devis et **vérifiez que le retour sur investissement ne soit pas trop long, signe d'une installation mal adaptée à vos besoins.**

2 possibilités s'offrent à vous : soit la revente totale soit l'autoconsommation ; pour ce faire, en tant que particulier, vous aurez besoin d'avoir un contrat de vente EDF OA. Ce contrat est passé pour 20 ans avec un prix d'achat du kWh connu (les prix sont mis à jour par trimestre).

Les tarifs d'achat photovoltaïque au 3^e trimestre 2023 :

Puissance de l'installation	Prix de vente (en €/kWh) en autoconsommation	Prix de vente (en €/kWh) en revente totale
Inférieur à 3 kWc	010 €	0,2022 €
Entre 3 kWc et 9 kWc	0,10 €	0,1718 €

Le site ci-dessous est particulièrement utile pour comprendre les imbrications coût de l'électricité achetée et investissement consenti et leurs conséquences sur la pertinence du choix entre vente totale ou autoconsommation.

<https://evaluer-mon-devis.photovoltaique.info/>

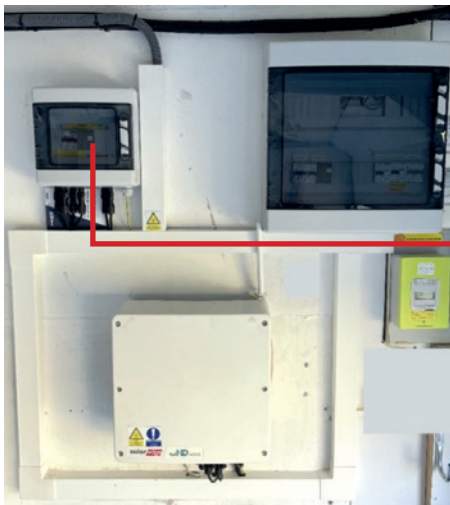
Bon à savoir :

Que vous vendiez tout ou partie de votre production, les électrons vont au plus court, donc à votre proche voisinage, le PV est donc un bon moyen d'alléger les capacités des grosses centrales éloignées. De même ce que vous consommerez ne voyagera pas sur le réseau. C'est du local.

Si vous optez pour l'autoconsommation, il y a des compléments possibles vous permettant d'avoir une installation le plus efficace possible :

- Si vous produisez votre eau chaude sanitaire grâce à un ballon électrique il est possible d'ajouter un gestionnaire ECS.
- Une installation PPV est l'alliée idéale de la voiture électrique, surtout si vous achetez une borne de recharge tenant compte de la production solaire.
- Les textes de lois ont été amendés pour permettre à la technologie dite V2G de se développer en France, il y a là une importante source d'évolution sur l'indépendance énergétique des foyers possédant une installation PPV et une VE intégrant la technologie V2G.

Protection et commande d'une installation à onduleur central et optimiseur



Optimiseur



Protection et commande d'une installation à micro-onduleur



Micro-onduleur



JURIDIQUE

Seule la victoire est jolie

LITIGE OPEN

Suite à une recherche sur internet, notre adhérent a pris un RDV à son domicile avec la société OPEN ENERGIE le 24 novembre 2022 pour avoir des informations sur la pose de panneaux photovoltaïques. Le commercial l'a persuadé de signer le bon de commande d'un montant de **24 900 €**, avec un crédit associé lui opposant que c'était obligatoire pour réaliser une étude de faisabilité. Trois semaines plus tard, notre adhérent a reçu un mail d'OPEN ENERGIE lui fixant le RDV pour la livraison et la pose des panneaux. Bien que le délai de rétractation* soit dépassé, notre adhérent a envoyé une lettre recommandée demandant l'annulation de la vente et du crédit. Ce courrier est resté sans réponse.

L'UFC Que Choisir de Clermont-Ferrand est intervenue le 17/01/2023 auprès d'OPEN ENERGIE, pour défendre son adhérent, en demandant l'annulation de la commande et du financement CETELEM signé le 24/11/2022, sur le fondement juridique suivant :

Réponse d'OPEN ENERGIE le 25/01/2023 :

« Notre société a pris en compte votre courrier et nous vous confirmons l'annulation du bon de commande N°. pour votre adhérent M. ... et attestons que nous ne sommes plus liés contractuellement »

* Le droit de rétractation (article L 221-18 du code de la consommation) s'applique à compter du jour de la signature du contrat (devis) mais également à compter de la livraison du bien.

LES DROITS DES CONSOMMATEURS

ARGENT / BANQUE

« Deux agences ont refusé de m'ouvrir un compte. Il est vrai que j'ai été interdit bancaire plusieurs mois... Comment faire ? »

Dans le cadre du droit au compte institué par la loi, toute personne majeure, juridiquement capable et ayant son domicile en France ou français résidant à l'étranger peut avoir accès aux services bancaires de base. (Code mon. fin., art. L. 312-1)

Ces services sont notamment la consultation de compte à distance, le dépôt et le retrait d'espèces, les paiements par virement ou prélèvement. Ils doivent être mis à disposition gratuitement.

Comment le faire valoir ?

Après le refus d'une banque ou l'absence de réponse dans un délai de 15 jours, il faut remettre à la Banque de France une preuve de la demande par LRAR.

La Banque de France désignera un établissement qui devra vous adresser dans les 3 jours la liste des documents nécessaires pour l'ouverture de compte.

TOURISME

« Attiré par un prix « imbattable », j'ai réservé mon vol sur Internet. Au final, le billet est bien plus cher qu'annoncé. Est-ce légal ? »

Beaucoup d'« options » font rapidement monter la note (bagage en soute, assurance, embarquement prioritaire, choix du siège...).

Si les options ne sont pas sélectionnées, elles peuvent être proposées à nouveau avec insistance. Parfois, il faut même explicitement refuser ces options.

⚠ **Les professionnels n'ont en principe pas le droit de pré cocher des options supplémentaires payantes lors d'une commande en ligne.** Si tel est le cas, il est possible de demander le remboursement des sommes versées à ce titre (Code de la consommation, art. L. 121-17).

Aussi, des frais supplémentaires peuvent être facturés au dernier moment : une valise dont les dimensions ou le poids sont supérieurs à ce que la compagnie autorise, une carte d'embarquement qui n'a pas été imprimée...

SERVICES JURIDIQUES

« Je ne suis pas satisfait des services de mon avocat. Puis-je en changer en cours de procédure ? »

Il est possible de changer d'avocat à tout moment de la procédure, mais attention, il faut veiller à ce que cela reste le bon moment !

Dès qu'un avocat est révoqué, il doit remettre à son ancien client toutes les pièces qui lui ont été confiées et les diligences qu'il a pu accomplir.

Même révoqué, l'avocat peut demander le paiement d'honoraires pour les diligences qu'il a effectivement accomplies.

Il est parfois possible de se défendre seul en justice, selon des cas déterminés par la loi.

CRÉDIT

« Pour acheter un canapé, j'ai opté pour la carte de crédit du magasin. Je regrette cet engagement pris trop rapidement. Puis-je l'annuler ? »

⚠ **Bien souvent, ces cartes de crédit sont assorties d'un crédit renouvelable, vigilance !**

Pour se désengager, il y a deux hypothèses :

■ Dans les quatorze jours qui suivent la signature du contrat, vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Il convient d'envoyer à l'organisme prêteur par LRAR le formulaire de rétractation annexé. **ATTENTION** : si des achats ont été réalisés à crédit, ils ne peuvent être annulés. Aussi, si l'on renonce entre sept et quatorze jours après la signature et que des fonds ont été mis à disposition, ils devront être remboursés.

■ Après le délai de rétractation, la seule renonciation possible passe par l'abstention d'utilisation de l'option « Paiement à crédit ». Au bout de deux ans, la banque adresse une proposition pour poursuite, à laquelle il faut garder le silence pour stopper le contrat.

ACHATS COURANTS

« Ma veste a rétréci au premier lavage. Rien n'indiquait pourtant qu'il fallait la nettoyer à sec. Puis-je en exiger le remboursement ? »

Le fabricant est tenu à une obligation d'information mais les consignes d'entretien sont facultatives. Si elles sont présentes, elles doivent être fiables !

• Il n'y a aucune indication, la responsabilité du fabricant peut être engagée au titre du défaut d'information sur les caractéristiques essentielles du produit acheté (Code consommation, art. L.111-1, I°)

• Les consignes étaient renseignées et suivies, mais le vêtement a rétréci ou les couleurs ont pâli. Le fabricant est présumé responsable.

Comment procéder ?

■ Retourner le produit en magasin et en demander le remboursement. En cas de refus, réitérer sa demande par LRAR.

■ Invoquer la responsabilité du fabricant par LRAR avec photos à l'appui.



D'autres questions-réponses sont disponibles dans l'ouvrage « Tous les droits du consommateur 2023 » édité par Que Choisir, vendu au prix de 30 € (+5.95 € frais de livraison).

Pour le commander, vous pouvez vous rapprocher de votre association locale à Clermont-Ferrand ou Issoire ou sur le site

<https://kiosque.quechoisir.org/livre/2-tous-les-droits-du-consommateur>

NE VOUS PRIVEZ PAS SANS RAISON

Nous vous proposons un extrait du *QUE CHOISIR SANTE* moins connu de nos lecteurs. Vous trouverez, dans cet article, des références à Corinne Bouteloup, chef de service de médecine digestive au CHU de Clermont-Ferrand. L'article a été écrit par Sophie COUSIN.



Ne plus consommer une catégorie d'aliments est parfois médicalement recommandé. Dans le cas contraire, suivre un régime d'exclusion présente surtout des inconvénients. En famille ou entre amis, il est de plus en plus délicat de concocter un repas qui convienne à tous. La tendance à l'exclusion d'une catégorie d'aliments s'implante en effet dans le paysage nutritionnel français. Derrière ce phénomène, il y a parfois des croyances simplistes, comme « le lait, c'est pour les veaux », ou des messages médicaux anciens et erronés, comme « les graisses bouchent les artères ». Dans certaines pathologies avérées (maladie cœliaque, intolérance au lactose...), ces régimes d'exclusion sont tout à fait justifiés, et même prescrits et encadrés par un médecin ou un diététicien. En revanche, dans de nombreux autres cas, ils ne sont pas adaptés, car plus difficiles à équilibrer, et peuvent avoir des conséquences néfastes sur la santé.

SANS GLUTEN

Le gluten est une substance viscoélastique composée de protéines, présente dans beaucoup de céréales : blé, seigle, orge, épeautre, avoine, etc. Le régime sans gluten nécessite de limiter les aliments industriels (bien des plats préparés en contiennent) et de se tourner ponctuellement vers les nombreuses gammes d'aliments « sans gluten ».

LES CAS MÉDICALEMENT JUSTIFIÉS

MALADIE CŒLIAQUE OU INTOLÉRANCE AU GLUTEN.

Elle se manifeste par des symptômes digestifs tels que des ballonnements, des maux de ventre ou des diarrhées, mais aussi par une fatigue, des douleurs articulaires, la perte de cheveux, etc. Elle est causée par une perméabilité anormale

de la paroi des intestins, qui permet aux petites protéines du blé (peptides) de passer la barrière intestinale. Cela provoque des réactions inflammatoires sur la muqueuse intestinale à l'origine des troubles. On estime que 1 % de la population en souffre, mais de nombreuses personnes ignorent en être atteintes.



Pour établir le diagnostic, on recherche la présence d'anticorps (antitransglutaminases) dans le sang. Le seul traitement est une éviction complète du gluten de l'alimentation. Le pain, les pâtes et autres aliments contenant du blé doivent être

remplacés par leur équivalent sans gluten. Mais d'autres pistes intéressantes sont à l'étude, comme l'explique la **Dr Corinne Bouteloup, chef de service de médecine digestive au CHU de Clermont-Ferrand et responsable du projet de recherche gluten à l'INRAE**¹ : « Plusieurs laboratoires travaillent sur des molécules qui pourraient permettre une tolérance à une petite quantité de gluten en cas d'erreur de régime ou d'encart ponctuel. Les essais cliniques auront lieu en 2023. »



HYPERSENSIBILITÉ AU GLUTEN. Des personnes souffrant de symptômes digestifs proches de ceux de la maladie coéliquaque mais dont le test de diagnostic est négatif sont dites hypersensibles. Leur nombre serait compris entre 0,5 et 13 % de la population selon les études. Chez ces hypersensibles, la réduction de la consommation d'aliments contenant du gluten est préconisée, car elle apporte souvent un soulagement. La quantité de gluten tolérée est très variable d'un individu à un autre : certains ne supportent pas la moindre trace, d'autres arrivent à manger par exemple une part de pizza le midi sans problème, mais devront faire attention le soir pour compenser. Chacun doit trouver son seuil de tolérance.

ALLERGIE AU BLÉ. Elle touche principalement les enfants, mais concernerait 0,4 à 1 % des adultes. Elle se manifeste par les symptômes habituels de l'allergie alimentaire : gonflement de la bouche, rougeurs, eczéma, etc., mais parfois aussi par des troubles digestifs proches de ceux de la maladie coéliquaque. Des tests cutanés permettent de confirmer le diagnostic. Le traitement repose sur l'éviction stricte du blé et des aliments qui peuvent en contenir des traces.

LES RISQUES

Ce régime est parfois entrepris par principe ou sur la base de la croyance que le gluten est néfaste. Toutefois, éliminer les aliments contenant du gluten expose à un risque de carences en fibres, vitamines du groupe B (B1, B6, B12), minéraux (magnésium, phosphore...) et micronutriments (zinc, fer) si le blé n'est pas remplacé par d'autres céréales sans gluten (maïs, sarrasin, quinoa...). De plus – fait largement méconnu –, ce régime peut faire grossir, car les produits sans

gluten sont souvent plus gras et plus sucrés afin de maintenir un goût et une texture agréables en bouche.

« La composition nutritionnelle de ces produits n'est pas forcément idéale. J'en avertis toujours mes patients », pointe la Dr Bouteloup. « Néanmoins, je constate que les industriels ont fait des efforts ces dernières années. Certains ont modifié leurs recettes pour proposer des produits moins gras et moins sucrés. Il faut bien comparer les étiquettes. » et garder en tête que limiter sa consommation de produits industriels transformés (biscuits, plats préparés...) est de toute façon préférable pour la santé.

BON A SAVOIR

Un régime sans gluten coûte 1,5 à 2 fois plus cher qu'un régime classique, ce qui n'est pas en faveur de son adoption sans raison valable.

LES RÉGIMES « SANS » QUE VOUS SUIVEZ

D'après une enquête menée par *Que Choisir*, 14 % d'entre vous suivent un régime particulier de votre propre initiative (sans la recommandation d'un professionnel de santé). Parmi les régimes « sans », les principaux sont, dans l'ordre de fréquence suivant :

- 1- sans sucres ajoutés ;
- 2- sans lait de vache ;
- 3- sans gluten ;
- 4- sans viandes (végétarien). Vient ensuite le « jeûne », qui est aussi une sorte de régime « sans » aliments solides mais ponctuel !



L'article complet concernant les régimes SANS viande, sucre, gluten figure dans le numéro 178 de *QUE CHOISIR SANTÉ* disponible au prix de 3,90 € dans nos locaux au 21 Rue Jean Richepin 63000 Clermont-Ferrand

Vous pouvez aussi vous abonner au tarif spécial de 33 € au lieu de 44 € dans nos locaux

1 - L'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement

NOTRE SANTÉ VAUT DE L'OR !

PÉTITION DE L'ALLIANCE DE LA BIOLOGIE MÉDICALE

MA SANTÉ, MON LABO : LA BIOLOGIE MÉDICALE EST EN DANGER !

En imposant une cure d'austérité de 250 millions d'euros par an sur les dépenses de biologie du quotidien, le gouvernement met en danger toute une filière et votre santé. Si ce projet était mis en place, des laboratoires de proximité seraient obligés de fermer et la qualité de vos prises en charge pourrait se dégrader.

La biologie médicale, qui participe à 70% des diagnostics médicaux, ne peut pas supporter à elle seule 20 % du total des économies demandées pour combler le déficit de la Sécurité sociale, alors que son coût pour les Français n'a cessé de diminuer depuis 10 ans et représente moins de 2% des dépenses de santé. Aidez-nous à défendre votre santé en signant la pétition des laboratoires de biologie médicale !

Du 9 au 14 janvier les laboratoires d'analyses médicales du groupe Inovie étaient en grève et proposaient cette pétition sur leurs sites. Ils n'étaient pas les seuls.

QUELQUES CLARIFICATIONS S'IMPOSENT !



Après deux années de super profits liés au covid (7,1 M d'€ de tests en 2021 et 4,9 M d'€ en 2022) et de plus, une rentabilité de 23 % en 2020, le PLFSS (projet de loi de financement de la sécurité sociale) demande bien un effort aux laboratoires en leur imposant certaines baisses de tarifs.

Attiré par les excellents résultats des laboratoires du groupe Inovie, le fonds d'investissement privé Ardian a fait une entrée majoritaire au capital d'Inovie et souhaite encore plus de rentabilité, donc la fermeture des petits laboratoires de proximité.

Le réseau des biologistes indépendants, très minoritaires actuellement, tire la sonnette d'alarme en déplorant une dégradation du service fourni aux patients.

Cette financiarisation de la santé touche de nombreux secteurs comme la radiologie, l'optique, le dentaire...



C'est la répétition du scandale des maisons de retraite (ORPEA...), quand des acteurs du secteur financier qui n'ont rien à voir avec la santé, ne pensent qu'à réaliser des bénéfices au détriment de notre système de protection sociale et de santé.

INFORMATION

Église du Lido, à Venise



AU REVOIR BERNARD

Bernard LEFEBVRE, ancien président de l'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand, est décédé à l'âge de 76 ans après une longue maladie. Plusieurs membres de notre association se souviennent d'un président généreux, soucieux des droits de chacun qui a contribué à la prise en charge des consommateurs surendettés. Il a animé, pendant 3 années, les équipes de notre association. Nous remercions cet homme de culture qui a apporté à tous sa convivialité et son efficacité.

PERMANENCES À AMBERT

Depuis jeudi 1^{er} septembre 2022, l'association UFC Que choisir tient une **PERMANENCE TOUS LES PREMIERS JEUDIS DU MOIS À LA MAIRIE D'AMBERT (PUY-DE-DÔME)** afin d'apporter une aide juridique aux habitants du secteur ambertois. Une nouveauté bienvenue dans un milieu rural parfois isolé de certains services.

VERS QUI SE TOURNER APRÈS AVOIR ÉTÉ VICTIME D'UNE ARNAQUE SUR INTERNET ? COMMENT FAIRE VALOIR SES DROITS APRÈS L'ACHAT D'UNE VOITURE ?

Autant d'interrogations que pouvaient avoir les habitants du secteur d'Ambert sans forcément obtenir de réponses. Désormais, ils peuvent bénéficier de conseils juridiques grâce à l'antenne ambertoise de l'association UFC Que choisir Issoire.

Quatre permanences ont eu lieu depuis septembre 2022. Au cours de celles-ci nous avons eu affaire à des situations de

plus en plus complexes et techniques avec une forte attente des personnes reçues. D'où l'importance de ne pas susciter de faux espoirs et de consulter éventuellement notre juriste qui reste à votre disposition pendant les 2 heures de permanences.

Trois dossiers ont été ouverts et sont suivis par l'association locale.

Si la demande augmente nous nous adapterons avec peut-être une permanence tous les quinze jours ou même l'ouverture d'une autre permanence, ailleurs en Livradois-Forez.

SALON DE L'HABITAT

Le salon de l'habitat aura lieu du 10 MARS au 13 MARS 2023 inclus à la GRANDE HALLE DE COURNON. Nous vous attendons nombreux sur notre stand. Plusieurs conférences, des animations et une garderie sont à la disposition des visiteurs. Nous vous proposons de vous procurer notre SPÉCIAL CONSTRUCTION si vous avez un projet de construction personnel (voir en page 16).

ATTENTION TOUT CONTRAT SIGNÉ DANS UNE FOIRE NE VOUS DONNE PAS ACCÈS AU DROIT DE RÉTRACTATION ! VENEZ NOUS CONSULTER AVANT TOUTE SIGNATURE !



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

LE MARDI 14 MARS



L'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand tiendra, le **mardi 14 mars** prochain son assemblée générale. Nous vous accueillerons à **partir de 18 h** dans la salle Boris Vian de la maison de la culture de Clermont-Ferrand : Entrée par la rue Abbé de l'épée. Vous pouvez stationner place Gambetta (des Salins).

Nous vous invitons, après notre assemblée générale, à participer à notre débat :

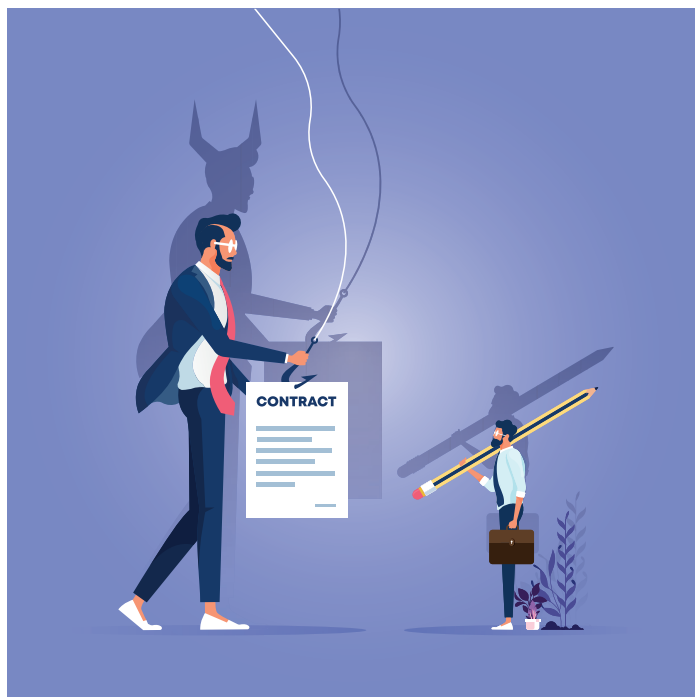
Comment protéger ses données personnelles ? Les arnaques sur internet

Rendez-vous à partir de 20 h 15 pour faire le point sur notre sécurité sur internet au cours d'un débat ouvert au public. Nous aborderons les détournements dont sont victimes les consommateurs dans les banques et sur de nombreux sites internet.



LES IMPAYABLES

Observateur aiguisé des pratiques commerciales pas toujours loyales, nous avons besoin de vous ! Si vous êtes témoin de pratiques commerciales discutables (fausse promotion, allégation environnementale, affichage trompeur, suremballage, etc.) partagez votre expérience !



Pour participer, rien de plus simple, récoltez une preuve par l'image et transmettez-nous celle-ci via le formulaire des Impayables :

<https://fr.research.net/r/LesImpayables>

Ce formulaire va rester ouvert tout au long de l'année ; retenez bien ce lien ! Les pratiques les plus invraisemblables seront

régulièrement diffusées dans nos publications !

L'Observatoire de la Consommation de l'UFC QUE CHOISIR attend vos témoignages. Intervenez avec l'UFC QUE CHOISIR !

Ces pratiques commerciales peuvent se décliner de plusieurs façons :

- Une vente par lot faussement intéressante (avec un prix au kilo supérieur)



- Du suremballage ou des emballages qui vendent du vide !
- Du downsizing (réduction des volumes pour le même prix)
- Des allégations environnementales ou Greenwashing
- Des changements de composition cachés
- Des produits d'origine géographique incongrue (pomme de Nouvelle-Zélande)
- Des fausses promotions (avec des prix de comparaison fantaisistes)
- Des prix faramineux ! (une encre d'imprimante plus cher au kilo que le safran !)
- Des faux remèdes ou fausses bonnes idées (solution énergétique, dispositifs anti-ondes)
- Des produits genrés
- Et toutes autres pratiques impayables...





CAFÉ DES AIDANTS

Vous vous occupez de votre parent, de votre conjoint·e car vous refusez qu'il ou elle soit en institution ? Vous avez la lourde tâche de soigner un enfant handicapé à votre domicile tous les jours, le week-end, aux vacances scolaires ? Vous pouvez venir vous ressourcer, vous informer, parler, échanger, partager au Café des Aidants du Relais Amical du Puy-de-Dôme¹.



fixée, puis elle se poursuit par un débat coanimé par l'équipe composée de deux travailleurs sociaux et d'une psychologue en vue d'un partage d'expériences entre les aidants.

Les thématiques déjà abordées aux dernières réunions ont porté sur les sujets suivants : « Les limites de l'aidant », « Les relations avec les professionnels », « Aider seul ou à plusieurs ? ».

LES RENDEZ-VOUS



Labellisé par l'Association Française des Aidants, le Café des Aidants du Relais Amical du Puy-de-Dôme est ouvert à toute personne en situation d'aidant² tous les premiers vendredis de chaque mois, au 14 Place Pierre de Coubertin à Clermont-Ferrand.

LES RENCONTRES

Les rencontres, basées sur un principe de convivialité « autour d'un café », sont consacrées à un thème précis choisi avec les participantes et participants en fin de réunion pour le café suivant.

Chaque rencontre débute par la présentation de la thématique

Pour avoir de plus amples renseignements ou pour vous inscrire au Café des Aidants, vous pouvez contacter Marie-Claire CHAVAROCHE-LAURENT, responsable du Café des Aidants du Relais Amical du Puy-de-Dôme :

Portable : 06 32 40 25 33

Mail : marie-claire.laurent2@orange.fr

Dates des prochains Café des Aidants pour 2023 : 3 mars, 7 avril, 5 mai, 2 juin, 7 juillet.

1 - **Le Relais Amical du Puy-de-Dôme** fait partie du réseau des Relais Amicaux Malakoff Humanis qui regroupe 41 associations réparties sur toute la France. Les Relais Amicaux sont ouverts à tous les retraité·es et vous permettent de vous investir dans des activités de bénévolat social :

- en mettant à profit votre expertise, votre savoir-faire et votre enthousiasme au service des autres (accompagnement de demandeurs d'emploi, des jeunes...)
- en vous engageant auprès de personnes en difficulté (personnes isolées, soutien auprès d'associations caritatives...)

2 - **Le statut d'aidant·e est reconnu par l'État**

Juridiquement, les aidant·es bénéficient d'un nouveau statut reconnu par les services publics. Il vous définit comme une « personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap ».

LES FOSSOYEURS 2

Trois ans d'investigation, 250 témoins, le courage d'une poignée de lanceurs d'alerte, des dizaines de documents explosifs, plusieurs personnalités impliquées... pour révéler les dessous du groupe Orpéa, leader mondial des Ehpad et des cliniques.

VICTOR CASTANET

LES FOSSOYEURS

PRIX ALBERT LONDRES
2022

fayard

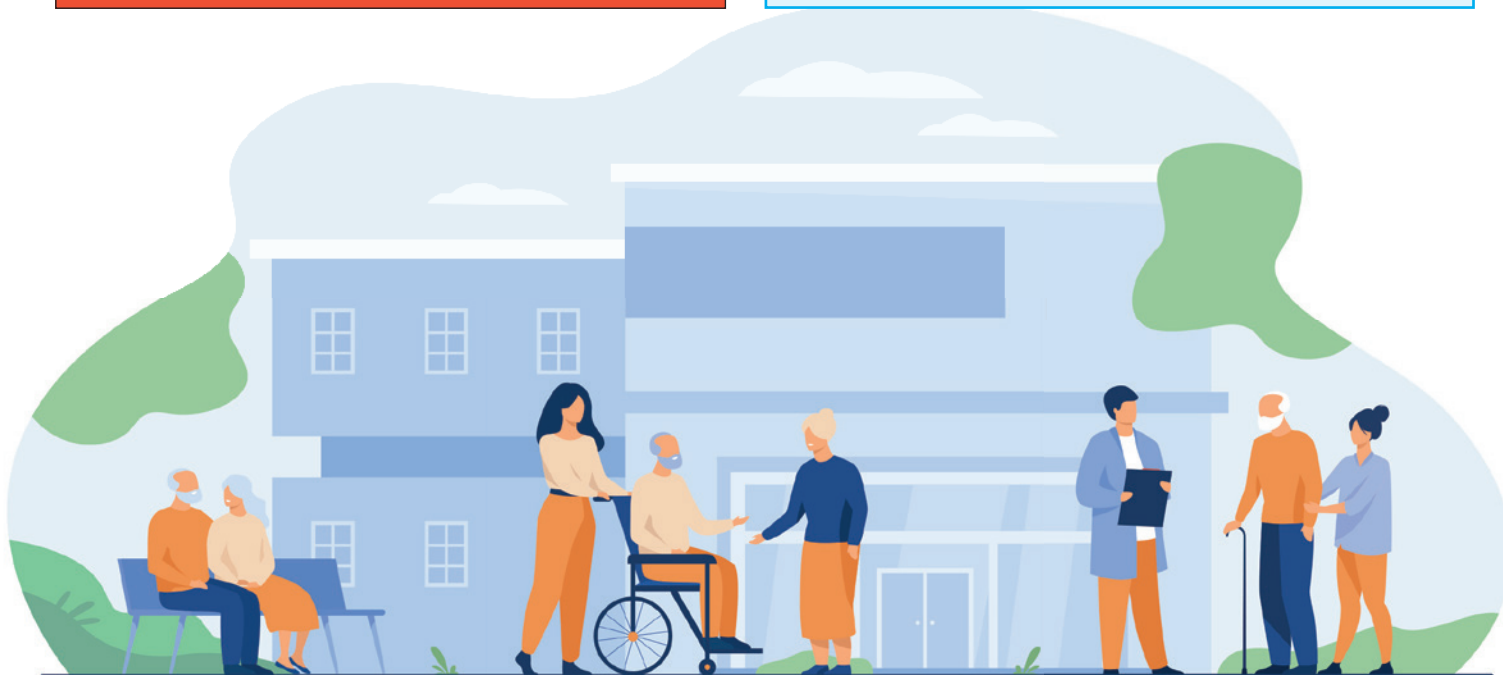
Personnes âgées maltraitées, salariés malmenés, acrobaties comptables, argent public dilapidé... Nous sommes tous concernés. **Ce récit haletant et émouvant a mis au jour de multiples dérives et révélé un vaste réseau d'influence**, bien loin du dévouement des équipes d'aidants et de soignants, majoritairement attachées au soutien des plus fragiles.

Sa publication a déclenché une libération de la parole et un débat public et national. De nombreuses enquêtes ont été lancées par l'État, créant une véritable onde de choc qui dépasse bien largement Orpéa.

NOTRE COMMENTAIRE

Nous avons publié, en 2022, une étude sur les EHPADS où nous mettions l'accent sur les prix et les disparités géographiques : nous écrivions après la sortie de la première édition du livre de Victor CASTANET, Prix Albert Londres 2022 :

Alors que les récentes informations sur les pratiques d'EHPAD privés ont logiquement scandalisé l'opinion, l'UFC-Que Choisir rend aujourd'hui publique une étude dévoilant un autre scandale lié au secteur des EHPAD : la fracture territoriale qui frappe les seniors devant entrer dans ce type d'établissements spécialisés. En effet, notre étude montre que l'offre de places en EHPAD en France et leur prix moyen (2214 €) masquent des disparités départementales considérables. Constatant que les grands écarts tarifaires résultent en grande partie de tarifs prohibitifs pratiqués par les EHPAD privés peinant à se justifier par une meilleure qualité de service, l'UFC-Que Choisir formule plusieurs demandes visant à permettre une prise en charge humaine à des tarifs abordables sur l'ensemble du territoire.





Maurice Roulet, Christian Bailly et Daniel Bideau sont en compagnie de Lucie Agostinho de 9 heures 30 à 10 heures pour deux émissions par mois.

Retrouvez-nous sur les ondes :

- Clermont-Ferrand Puy-de- Dôme : 102.5 Mhz
- Clermont-Ferrand Sud : 102.0
- Ambert : 99.5
- Bourg-Lastic : 97.0



L'émission « consommer sans se tromper » tous les lundis à 10 heures, rediffusée le mercredi à 16 heures et le vendredi à 14 heures.

Une émission spéciale « consommer sans se tromper » grand format est proposée le premier vendredi de chaque mois, à 10 heures.

Longueur d'ondes : 97 Mhz



Nous nous retrouvons sur les ondes de Radio Arverne avec la chronique « conso arverne » de Daniel Bideau, tous les mercredis à 8 heures 45.

Longueur d'ondes : 100.2 Mgz



BULLETIN D'ADHÉSION et (ou) D'ABONNEMENT ANNUEL – ADHESION (+ DOSSIER)

NOM : Prénom : N° Adh. :

Adresse :

Code postal / Ville : Signature :

Adresse mail :@.....

N° Tél : Date :

Carte bancaire Prélèvement Automatique Virement Chèque Espèces Échéance Bulletin

L'UFC QC ne peut agir que pour ses adhérents.
Pour adhérer et traiter un dossier

- Adhésion seule à **34 €**
- Adhésion à **34 € + 16 € frais d'ouverture de dossier, soit 50 €**
- Adhésion 34 € + Abonnement à **Arverne Consommation** 9 € (6 n° par an) **soit au total 43 € (+ 16 € frais d'ouverture de dossier = 59€)**
- OFFRE SPÉCIALE - 1 an pour nouveaux adhérents : Adhésion 34 € + Abt à **Arverne Consommation** 9 € (6 n°) + 1^{er} Abt à **QUE CHOISIR** 22 € (1 an 11 n°) **soit au total 65 € (+ 16 € frais d'ouverture de dossier = 81€)**
- Je verse un DON* de soutien en plus de la formule choisie €

* la réduction d'impôt est égale à 66% des sommes versées, retenues dans la limite de 20% du revenu imposable.

Les Abonnements

Je m'abonne uniquement à **Arverne Consommation** (6 n°) :

- pour non-adhérents 12 €
- pour adhérents 9 €

Je m'abonne pour la 1ère fois à la revue **QUE CHOISIR**

- 11 mensuels Que Choisir pour 22 € au lieu de 44 €
- 11 mensuels + 4 hors série Argent pour 31 € au lieu de 62 €
- 11 mensuels + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques pour 45 € au lieu de 90 €

Je m'abonne pour la 1ère fois à la revue **QUE CHOISIR SANTÉ**

- 11 mensuels Que Choisir Santé + 1 cahier Spécial pour 32 euros au lieu de 42 euros

Cochez « la » ou « les » formules choisies

A compléter et à nous retourner à UFC Que Choisir 21 Rue Jean Richepin 63000 CLERMONT-FERRAND

INFORMATION

QUELPRODUIT : NOTRE APPLI GRATUITE

L'UFC QUE CHOISIR propose **une nouvelle application ou plutôt trois applications en une**. Son nom : **QuelProduit**. En effet, elle couvre à la fois **les articles alimentaires, les produits ménagers et cosmétiques**, et permet de faire ses courses au quotidien en toute connaissance de cause, en scannant ceux que l'on pense acheter avant de les mettre dans le caddie.

Finies, les questions comme les mauvaises surprises que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile ! Quel que soit son usage, chaque référence est évaluée selon ses composants, leur nocivité ou leur innocuité sur la santé. Les habitués de **QuelCosmetic** y retrouveront les fonctions de leur appli, et tous les consommateurs, l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits plus sains (à terme, l'analyse portera aussi sur leur impact environnemental).

Ainsi, dès que l'on clique sur un article, **QuelProduit** propose des alternatives plus correctes.

Pour éviter les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés ou chargés en additifs, repérer les produits ménagers contenant des substances dangereuses ou très allergisantes et utiliser des cosmétiques dépourvus de perturbateurs endocriniens et d'allergènes majeurs, il suffit désormais de télécharger notre application gratuite !

Vous pouvez télécharger QuelProduit, gratuitement, sur les sites d'achat d'Apple (Apple store) et Android (Google Play Store).

Dispensé du timbrage Auvergne PIC 63

*Arverne
Consommation*

SITE DE DEPOT
P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

UFC-QUE CHOISIR 63

21 RUE JEAN RICHEPIN - 63000 CLERMONT-FD



SPÉCIAL CONSTRUCTION

La 16^{ème} édition du SPECIAL CONSTRUCTION de l'UFC QUE CHOISIR 63 est disponible. Cette dernière édition rédigée par Jean Paul DEVAUX, responsable du pôle juridique de l'UFC Que Choisir de Clermont-Fd, intègre de nouvelles informations sur les points clés de la construction. Du plan de financement, le choix de votre terrain, l'étude géotechnique (étude de sol), la recherche d'un constructeur, le permis de construire, les règles d'urbanisme, les experts, le bornage, les différentes assurances et garanties, les différents types de contrats de construction, la réglementation thermique, la réglementation acoustique, la réglementation parasismique, les différents matériaux de construction avec leur impact écologique, les isolants avec leurs caractéristiques dont les



isolants biosourcés, le coefficient de conductibilité thermique, le déphasage, l'inertie, le confort d'été, les normes électriques, le suivi des travaux, jusqu'à la réception avec ou sans réserve. Le guide insiste sur les points clés de la construction : les fondations, la maçonnerie, le traitement contre l'humidité, le drainage, le chaînage, la charpente, la couverture, les vitrages isolants, les réseaux enterrés... Les pompes à chaleur (PAC), le ballon thermodynamique, les poêles à biomasse, le photovoltaïque, les cheminées d'agrément, les inserts avec une alternative écologique, le puit canadien.

**Le Spécial Construction publié par
l'UFC QUE CHOISIR 63
Prix 26 € (+7 € 50 de frais d'expédition)**