



Arverne

consommation

Le magazine

d'information et de Conseil des Consommateurs

63

UNE BOUFFÉE D'OXYGÈNE



Imprimé sur papier recyclé

DOSSIER :
LE NUMÉRIQUE :
BON SERVITEUR,
MAUVAIS MAÎTRE

2,50 euro - n° 289 - Mars-Avril 2025
Union Fédérale des Consommateurs
du Puy-de-Dôme - ISSN 03395291

MOBILISÉS POUR UN QUARTIER



Samedi 3 février, plus de 250 personnes avaient répondu présents afin de participer à cette réunion publique **organisée par Mariane Maximi, députée de la 1^{ère} circonscription du Puy de Dôme avec la participation des organisations syndicales, de mouvements associatifs et de partis politiques pour réagir à la fermeture annoncée de l'hypermarché Auchan Nord en présence de personnels du magasin.**

L'Association Locale UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand était présente en tant que représentante des

consommateurs, s'associant à la CLCV et aux associations et aux organisations pour demander une véritable discussion incluant toutes les personnes concernées par le futur d'un quartier malmené qui ne veut pas mourir.



Plusieurs membres de notre association ont pris la parole pour défendre ce lieu de vie qui n'abrite pas seulement des boutiques mais aussi des services à destination des usagers : un centre médical, social, des espaces associatifs et des quelques commerçants qui essaient de maintenir des lieux de rencontre et d'échange...

A l'issue des prises de parole, la constitution d'un collectif a été validé auquel participe l'UFC QUE CHOISIR. Nous demandons qu'un véritable plan de sauvegarde du quartier soit mis en place pour préserver la vie des habitants et plus particulièrement celles des personnes âgées ou en perte d'autonomie. Nous continuerons l'action avec les habitants pour défendre leur quartier.

Daniel BIDEAU,
Président de l'UFC
QC Clermont-Ferrand

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
<https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr>

Directeur de publication et
Responsable de publication :
Rédacteurs :

Daniel BIDEAU,
Dominique MALAVIE,
Daniel BIDEAU, David HILL,
Pascal LAFOURCADE, Alain QUILLIOT,
Jean-Paul DEVAUX

Conception :

Imprimerie Decombat

Illustrations :

AdobeStock, Proxima Studio

Imprimerie :

DECOMBAT Cébazat

Tirage :

1 300 exemplaires

Dépôt légal :

2^e bimestre 2025

N° ISSN 03395291

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.



S	ACTION	
O	Une bouffée d'oxygène	3
M		
M	DOSSIER	
A	Le numérique : bon serviteur, mauvais maître	5
I		
R	JUSTICE	
E	SADRI FEGAHER déclaré coupable	10

SANTÉ	
Représentants des usagers	12
Courrier des lecteurs	12
VIE ASSOCIATIVE	
Assemblées générales	14
INFORMATION	
Radios	15
Bulletin abonnement	15
QuelProduit : notre appli	16
Spécial construction	16

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.**

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

UNE BOUFFÉE D'OXYGÈNE ?

Ouverte en 1858, la ligne Clermont-Paris a été électrifiée en 1990. En 2003 le train de nuit Paris - Aurillac/Millau est supprimé et les TéoZ sont mis en place. 2008 et enfin l'ouverture de sections parcourables à 200 km/h. Pour rappel, le TEOZ devait être le TGV bis, il a surtout permis à la SNCF d'augmenter le prix des trajets avec un matériel corail, « habillé » en TEOZ en Espagne. En 2010, il existait en semaine sous l'appellation TéoZ huit allers-retours quotidiens entre Paris-Gare-de-Lyon et Clermont-Ferrand et six les samedis et dimanches. Le 12 décembre 2010, les Paris-Clermont sont relégués en gare de Bercy et nous y sommes toujours.



UN TRAIN DE RETARD

En 1998, il fallait 2h58 (retenez bien le chiffre) pour effectuer ce même trajet mais nous restons plafonnés sur un temps minimum de 3 heures 16 actuellement (quand tout va bien). On voit bien les limites de la solution actuelle avec les suppressions de ce train « direct » une fois sur deux. Les passagers sont le plus souvent pris par surprise et doivent improviser un voyage de remplacement, souvent plus coûteux ou renoncer à leur déplacement. Des solutions techniques existent comme celle avancée par la FNAUT et le collectif des Usagers du train Clermont-Paris dite du « Y » inversé avec la création d'une ligne à la sortie de Paris qui traiterait Limoges et Clermont. Elle serait une bouffée d'air pour le trafic RER en Région Île de France.

DU TEOZ AU RETOUR À L'INTERCITÉ

On nous a longtemps fait miroiter un TVG Paris Orléans Clermont Lyon (le POCL) les élus ont insisté lourdement sur ce projet devenu impossible au fil des ans. Pendant que l'on finançait des études pour le tracé, on n'investissait pas dans les voies et le matériel roulant. Et en 2018, l'État a sifflé la fin de la partie TGV. L'État et la SNCF annoncent alors le remplacement de la totalité du matériel roulant et des travaux sur les voies. Mais les retards s'accumulent et le matériel prévu pour fin 2024 n'est plus attendu avant 2026, puis 2027. Et les travaux seraient en principe achevés pour 2028. Quel impact en termes de temps de parcours ? En 2028, il faudrait 3h06 pour faire Clermont-Paris par le direct (chiffres avancés par Clément Beaune, le ministre des Transports en 2023). **Tout ça pour ça !**



PEUT ON ENVISAGER 2H30 ?

Il faut trouver des moyens pour arriver à une durée de 2h30. La solution du « Y » inversé semble faire consensus. Il faudrait aussi envisager de couper les virages, de supprimer des passages à niveau mais ce n'est pas suffisant. **Le Clermont-Paris en 2h30 est une question politique et financière qui réclame un investissement de l'État.** Nous attendons toujours la fameuse bouffée d'oxygène que devrait apporter le train du même nom. Il achève en principe sa mise au point en République Tchèque, nous dit-on. Malheureusement on fait toujours des économies sur le dos des Auvergnats et l'exemple du TEOZ, rafistolé avec des motrices non renouvelées, nous a échaudé. **Rétrogradé en INTERCITE le prix du billet n'en a pas pour autant baissé.**



VOUS AVEZ DIT OXYGÈNE ?

Ces rames baptisées «Oxygène», commandées en 2019, subissent d'importants retards de production. Prévues en 2024, **les premières pourraient commencer à circuler au 1^{er} trimestre 2027 vers la ville auvergnate** et sur la ligne Paris-Limoges-Toulouse, également sinistrée. Une première rame est en cours des tests depuis juillet 2024 sur l'anneau d'essai de Velim en République Tchèque. Cette campagne doit se poursuivre pendant 18 mois afin que son constructeur monte son dossier d'homologation. **C'est une ligne qui cristallise la colère de ses utilisateurs et qui est symptomatique du sous-investissement chronique et historique de l'État et donc de la SNCF dans son réseau ferroviaire secondaire (non-TGV).**

L'ÉTAT EST À LA MANŒUVRE

Paris-Clermont-Ferrand, ligne Intercités financée et organisée à 100 % par l'État (trains d'équilibre du territoire) multiplie les incidents, les retards et les dysfonctionnements depuis des années. Avec comme point d'orgue une panne de locomotive en janvier dernier qui a **immobilisé un train** en pleine voie, bloquant les 700 voyageurs toute une nuit sans chauffage ni lumière alors que les températures étaient négatives à l'extérieur. On ne compte plus les retards, les trains annulés avec à la clef la colère des utilisateurs. En plus on supprime les motrices de dépannage en les utilisant sur d'autres lignes comme celle de

Toulouse. Ceci entraîne la suppression de trains complets chaque jour pour faire face au manque de matériel.

Face à cette situation catastrophique, **l'État a enfin décidé d'investir** avec l'achat de 28 nouvelles rames commandées à l'espagnol CAF qui remplaceront nos Corail antédiluviens et les motrices à bout de souffle. Montant du contrat : 700 millions d'euros (+100 millions pour de nouveaux centres de maintenance). Une nouvelle convention entre SNCF Voyageurs et l'État pour la période 2022-2031 a été signée.

EN CONCLUSION

Nous avons désormais notre trop plein de retards et de promesses non tenues. Nous avons connu les ministres aux multiples promesses non tenues, les présidents de la SNCF qui voyagent en avion de Paris à Clermont. On nous a dit 2024, puis 2025 et finalement 2027. Nous attendons toujours d'être associés à des informations sur l'amélioration de la ligne. Nous étions, par le passé, invités à des réunions régulières sur le fonctionnement et l'avenir de celle-ci ; nous sommes désormais « oubliés ». Allons-nous enfin connaître la bouffée d'oxygène promise ? Les consommateurs attendent des compensations à la hauteur des déceptions qu'ils ont connues et nous espérons ne pas avoir d'augmentations de tarifs difficilement justifiables compte tenu de la mauvaise qualité du service.





LE NUMÉRIQUE : BON SERVITEUR, MAUVAIS MAÎTRE

David HILL, Pascal LAFOURCADE, Alain QUILLIOT, Université Clermont Auvergne

LE NUMÉRIQUE : HISTORIQUE, INTERPELLATIONS

L'Informatique se devine à la fin des années 1920, en filigrane des travaux du mathématicien Alan Turing. Elle naît véritablement en 1945 (1^{er} ordinateur) sous des auspices guerriers, avec le projet Manhattan visant à la Bombe Atomique. Les premiers langages (C), systèmes (Unix), réseaux neuronaux et les premières interrogations sur l'*Intelligence Artificielle* émergent dans les années 50. L'Armée Américaine met en place ARPANET, précurseur d'Internet, dans les années 60. L'invention de la Fibre Optique et celle du micro-processeur au début des années 70 annoncent les révolutions à venir.

Jusqu'au début des années 90 cependant, le Numérique demeure restreint aux professionnels : calcul, gestion, automatisation de processus industriels. Un premier choc est celui d'Internet, démantèlement d'ARPANET en 1990, qui à partir de 1994 devient convivial et pénètre les foyers. La bulle NASDAQ, durant les années 95-2000, fait croire à certains que le chômage relève du passé. Les réseaux sociaux (début 2000, revoir le film *Social Network* retraçant la naissance de Facebook) instaurent l'idée d'une démocratie sans frontière. Un deuxième choc survient au début des années 2010, avec l'*I-phone* (2007) et la montée en force au niveau des élites des concepts de *Dématérialisation* et de *Reset*, visant à renouveler la croissance tout en reverdissant le monde. S'imposent alors les plates-formes, le travail à distance, les

QR-codes, les services publics et modes de paiement en ligne, la *Edtech* et la *E-Santé*, Une nouvelle révolution se profile-t-elle à présent avec l'*I.A Générative* (*ChatGpt*, ...), et avec quels impacts ?

Ce monde-là est celui d'aujourd'hui, avec ses qualités et ses défauts, mais incontournable. Certains, invoquant la modernité, comparent les mutations présentes à celles dérivant de l'Électricité et de la Voiture. Mais un citoyen vivant en 1960/70, âgé ou de revenus modestes, pouvait se passer d'une voiture ou d'un téléphone. A l'opposé, consommer du Numérique, pour utile qu'il puisse être, devient aussi une contrainte. Sur un autre plan, si la voiture et la télévision recélaient leurs effets négatifs, ils ne constituaient pas les éléments clés de rapports de force. A contrario, le Numérique sous-tend à la fois la nouvelle Guerre Froide Sino-Américaine (Huawei) et des enjeux relatifs à nos libertés, à notre sécurité quotidienne et à la démocratie. Électrification, voiture et téléphone ont enfin accompagné des époques de croissance naturelle, alors que la promotion accélérée du Numérique vise aussi à compenser les déficits de croissance de nos économies, sur lesquelles la puissance publique a perdu prise. Le but de cette contribution est donc de faire le point sur ces impacts du Numérique, sur lesquels tant les associations que les politiques devraient davantage prendre position et qui concernent :

- La Sécurité et la Souveraineté ;
- Les Services Publics, l'Environnement et la Démocratie ;
- L'Éthique.

SÉCURITÉ ET SOUVERAINETÉ

Les deux sujets sont liés, dans la mesure où il est impossible de vraiment sécuriser un système informatique sans avoir prise sur ses couches basses.

SÉCURITÉ

Pour la plupart des usagers, « Sécurité » signifie sécurité face aux escrocs, susceptibles d'usurper leurs identités et de prélever indument sur leurs comptes. La captation par autrui de conversations, échanges mails ou données individuelles non financières préoccupe souvent moins le citoyen, au titre du *Je n'ai rien à cacher*. Point de vue très réducteur : Les problématiques techniques sont les mêmes et le *Je n'ai rien à cacher*, valable à un instant donné, s'avère obsolète pour peu qu'un évènement éloigne l'individu du courant dominant.

Les mécanismes d'intrusion (*hacking*) vont bien au-delà des techniques de *phishing* et autres pièges reposant sur la naïveté de la cible. En témoignent le récent piratage des données clients du groupe téléphonique *Free*, celui des téléphones de chefs d'états Européens dans les années 2010, ou encore le scandale des fichiers de *Cambridge Analytica* (2018). En témoignent aussi les budgets que les grands groupes consacrent à la sécurité et le nombre de sociétés créées sur ce marché : *Trovicor*, *Nexa Technologies* en France, *Hacking Team* en Italie, *NSO Group* (le fameux logiciel PEGASUS d'infiltration des smartphones), *Rafael Advanced Defense Systems* en Israël, *Palantir*, *Cyberpoint*, *Computer Links* aux U.S.A. Un document contenant plus de 26 milliards de données personnelles a récemment circulé sur le *Dark Web*. La France est le 4^{ème} pays le plus touché, avec plus de 4 millions d'identités volées depuis début 2024 et plus de 200.000 Français concernés chaque année par l'usurpation d'identité. Ce type de fraude peut aller loin, les arnaqueurs pouvant contractant des prêts bancaires au nom de leur victime.

Il n'existe pas de martingale de protection, puisque même la diplomatie Américaine a pu se trouver en défaut (cf épisode *Wikileaks*). Charger un lien sur internet induit le chargement de composants dont certains peuvent, une fois présents sur l'ordinateur, détruire des données ou procéder à une surveillance systématique des processus en cours. Les smartphones, en permanente exposition, sont plus vulnérables que les PC. Les cartes bancaires sans contact sont plus risquées que les autres. Les anti-virus sont une nécessité, mais pas un antidote absolu. La sagesse réside dès lors dans une certaine sobriété, consistant à éviter les sites douteux et à restreindre les transactions en ligne à des comptes virtuels ou des comptes tampons alimentés pour la circonstance. Au plan collectif, elle recommande le maintien d'un certain niveau de cash dans le circuit monétaire : le passage au paiement tout électronique diminuerait certes les coûts bancaires et renforcerait l'efficacité fiscale, mais au prix d'un accroissement des piratages au détriment des plus vulnérables.

RECOMMANDATIONS

Une partie importante des dispositifs de sécurité est (plus ou moins bien) automatisée et ne relève de l'initiative individuelle que via une forme de *modération numérique*. Certains points dépendent cependant de nous-mêmes :

- **Les mots de passes** doivent avoir au moins 12 (L'ANSSI recommande 16) caractères alternant tous les types, être changés régulièrement et différer d'un site à l'autre. Afin de les mémoriser, on peut recourir à des gestionnaires de mots de passe, comme <https://keepassxc.org>, qui permettent de n'en mémoriser qu'un seul (attention : Ils ne sont pas infallibles, et les codes d'accès à des avoirs financiers doivent être gérés hors Internet). Ne jamais enregistrer de mots de passe sur les navigateurs !



- **Accès Open Wifi et données sur Internet :** éviter de stocker des données sensibles sur Internet (Cloud,...). Éviter les connexions via Wifi Ouvert (le routeur voit tout). Utiliser un VPN (Virtual Private Network).
- **Les antivirus :** Un logiciel *Trojan* (Cheval de Troie) peut se retrouver installé de façon invisible sur un ordinateur par le biais d'un téléchargement et agir comme point de relais pour des opérations malveillantes visant autrui (*Darknet*, DDoS : *Distributed Denial of Services*, Envoi de messages anonymes,...). Les logiciels antivirus sont souvent efficaces (mais pas infaillibles) face à ces *Trojans*.
- **Les mails :** Le champ *From* des emails ne fait en général pas l'objet d'une vérification, l'utilisation d'une pseudo-adresse mail pouvant induire des arnaques coûteuses. Il existe des offres de courrier électronique qui chiffrent les mails et les accompagnent d'une signature via le procédé PGP (*Pretty Good Privacy*).
- **Les coordonnées bancaires :** Ne jamais les enregistrer sur les sites internet d'achat d'objets ou de services. Certaines banques permettent de fabriquer à la volée une carte pour transaction unique. Les transactions sérieuses se font via une double authentification. Vérifier régulièrement son relevé de compte en banque et détruire tous les documents contenant des informations sensibles.
- **En cas de vol d'identité,** collecter toutes les traces (captures d'écran, justificatifs, URL, mails...) en cause avant d'entamer des démarches judiciaires. Faire au besoin appel à un avocat et contacter la plateforme de l'Office Anti-Cybercriminalité (OFAC), partie de la Direction Nationale de la Police Judiciaire (DNPJ) : 0 805 805 817 appel et service gratuits. Le site internet PHAROS: <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PharosS1/> vise à signaler les comportements en ligne illicites et les contenus douteux. En cas d'usurpation de plaques d'immatriculation, porter plainte au commissariat.

SOUVERAINETÉ

Celui qui a accès aux *tuyaux*, aux couches basses de l'I.P, soit parce qu'il les gère, soit du fait de son poids politique, est en contrôle. Un expatrié en poste à Abou Dhabi, émirat ayant fait du Tout Numérique un axe politique, aux fins selon ses dirigeants de *conduire à la prospérité économique tout en améliorant la sécurité*, témoigne ainsi : *Il faut se souvenir que l'on est surveillé en permanence, et qu'il ne faut rien envoyer de politiquement tendancieux, y compris via WhatsApp*. L'univers du Numérique est très fortement hiérarchisé et sa structuration reflète les rapports de force existant entre les pays. Il est donc questionnable qu'alors que la France des années 70 à 90 était en pointe sur la téléphonie (le MINITEL) et le numérique (*Bull*), et que la Chine (*Baidu*, *Lenovo*, *Alibaba*, *Temcen*,...) et la Russie (*Yandex*) ont su depuis se doter d'outils propres, l'U.E. ait fait l'impasse sur le sujet, n'offrant aucune alternative aux GAFAM et n'étant pas que peu présent sur le Hardware

(*Infineon* (All.) + *St-Micro* (Fra.) = 3% marché, versus *Nvidia* (U.S), *Samsung* (Corée), *Softbank* (Japon), *TSMC* (Taiwan), *Yang Ze M.T* et *SCMIC* (Chn)). Les conséquences de ce renoncement, jamais débattu, sont multiples : fiscales, avec les difficultés rencontrées à prélever des impôts sur les revenus des GAFAM, juridiques (comment gère-t-on un conflit avec *AirBnb* basé à San Francisco, comment fait-on respecter la RGPD (*Règlement Général de Protection des Données*) par Facebook ?), macro (les points de croissance liés à Internet) et micro-économiques (ses algorithmes de *Page Ranking* permettraient à Google de quasiment effacer toute P.M.E Européenne en contentieux avec elle).



Les Monnaies Electroniques : Nos sociétés se sont bâties sur un double monopole de l'Etat : celui de la *Violence Légitime* (Armée, Police) et celui de la Monnaie, supposé garantir la stabilité de l'ensemble social. Les monnaies électroniques spéculatives (*BitCoin*, *NFT*, *Ethereum*,...) contestent ce monopole, suivant les préconisations formulées dans les années 70-80 par le père du Néolibéralisme, l'économiste Autrichien Friedrich VON HAYEK (concept de *Denationalization of Money*). Elles se caractérisent par un coût écologique élevé et une très grande sophistication des manipulations possibles (*Order Spoofing* : Faux ordres, *Wash Trading* : Transactions factices). Leur prise de pouvoir renverrait clairement, là où elle aurait lieu, à un quasi-abandon de l'Etat de toute prérogative en matière socio-économique. C'est d'ailleurs dans les pays (Salvador, Honduras,...) historiques de l'arrière-cour Américaine que ces crypto-monnaies ont désormais pris l'ascendant.

ENJEUX SOCIÉTAUX

LES SERVICES PUBLICS

Les services publics sont passés brutalement au tout numérique sans autre regard sur les conséquences pour les personnes âgées ou précaires. Le prétexte vert de l'économie du papier n'a guère été discuté, et ce malgré la progression continue de la consommation de papier. Nous avons cependant tous observé des retraités, désorientés par la non-réception d'avis d'impôts avant de se voir sanctionnés de 15% de pénalité, et vu fondre en larmes des étudiants

étrangers confrontés, en l'absence de tout interlocuteur humain, à la disparition des écrans de leurs dossiers de permis de séjour. Il est à souligner que les logiciels achetés (très chers) à ces fins par les acteurs publics sont souvent de qualité médiocre, bien moindre que celle des logiciels d'entreprises. La numérisation des services publics visant en partie à dynamiser la filière, ses acteurs se sentent rarement contraints par la qualité. Mais ce processus a plusieurs effets pervers :

- Il favorise l'exclusion : Ceux qui ne peuvent suivre jettent l'éponge et s'installent dans l'illégalité. On évalue à plus d'un million le nombre de conducteurs sans permis ou carte grise.
- Il accentue les inégalités. Une rencontre a suffi entre un président d'université et un préfet pour résoudre le problème de permis de séjour des étudiants étrangers. Confrontés au mur de la plate-forme, Il y a ceux en mesure s'adresser à qui de droit et les autres.
- Il constitue un vecteur de privatisation rampante : Une myriade d'opérateurs offre moyennant finances de servir d'intermédiaire entre le demandeur de cartes grises, d'extraits d'actes de naissance, d'inscription sur *ParcoursSup*, etc, et l'administration devenue inaccessible.
- Il démultiplie l'erreur : Le logiciel Japonais HORIZON a en 2019 injustement accusé de malversation 3500 employés Britanniques (200 emprisonnés). En 2015 en Australie et 2020 aux Pays-Bas, plusieurs milliers de bénéficiaires sociaux ont été injustement accusés par un algorithme de détection de fraudes.

SYSTÈMES D'ÉDUCATION ET DE SANTÉ

Le Numérique est le principal vecteur de croissance économique au niveau mondial. Typiquement, il représente 16% du PIB Sud-Coréen. Les *start up* de la Tech Française ont levé 11,7 milliards d'Euros en 2021 et *Stellantis* table sur 15% de revenus issus du service en ligne en 2030. Mais ce dynamisme pose des questions, rarement abordées. Les cas de la Santé et de l'Éducation sont significatifs. Le secteur de la *EdTech* (Formation à Distance) a représenté 1,6 milliards d'Euros en 2023. Porté presque exclusivement par le Privé, largement financé par BPIFRANCE et le fonds *EduCapital* (la France revendique le leader Européen du marché : *OpenClassrooms*), il procède d'une dérégulation des diplômes qui laisse entrevoir la privatisation à terme



de la partie centrée compétences du système éducatif. Le Secteur de la E-Santé n'est pas en reste : Il a représenté 2,7 Milliards d'Euros en 2022, avec une croissance annuelle de 60%. Mais là encore, ses conséquences sur l'Hôpital Public et sur la Sécurité Sociale sont évacuées (faut-il par exemple rembourser les montres Apple-Watch, comme le réclame le groupe Californien ?).

L'ENVIRONNEMENT



Le Tout Numérique se revendique écologique, économisant bois et carbone. Discutable: la consommation de papier a continué d'augmenter au cours des 10 dernières années. Le numérique consomme 10% de l'électricité mondiale et émet 4% du CO2, soit le double du trafic aérien. Le *sac à dos écologique* défini par l'unité MIPS : *Material Input Service*, associe à chaque unité de consommation son *coût généralisé* (CO2, Énergie, métaux et matériaux rares). Si un kilomètre en voiture revient à 1000 MIPS et une heure de télévision à 2000 MIPS, un simple SMS émerge pour 632 MIPS, un smartphone pour 1200 et une puce électronique à 16000 MIPS. Dans le même ordre d'idées, le plus grand data center occupe en Chine 600 000 m², et les *fermes de minages* dédiées aux crypto-monnaies consommaient 120 Terawh (la consommation électrique de la Suède) en 2021, émettaient 64 millions de tonnes de CO2 et généraient 30 700 tonnes de déchets (l'équivalent des Pays-Bas).

LA DÉMOCRATIE

Il est de plus en plus question de mettre en place le vote électronique, et même de le rendre obligatoire. C'est pourtant autour de possibles irrégularités quant au vote électronique qu'a tourné en 2020 le conflit TRUMP/BIDEN. En 2017 à la conférence DEFCON 25, un *Voting Village* a été organisé, occasion pour des hackers de démontrer l'insécurité des machines à voter (voir Le vote *Electronique* par V. Cortier et P. Gaudry, experts du sujet). Il est très difficile de garantir la régularité d'un scrutin électronique, le monopole de la vérification se trouvant aux mains d'un petit nombre d'acteurs, tous parties prenantes au plan économique. Et l'ampleur d'une fraude se trouve démultipliée par le fait qu'elle peut s'appliquer simultanément à tout un territoire alors que l'artisanal *bourrage des urnes* ne peut opérer que localement. S'ajoute à cette question technique une dimension symbolique : la gestion d'un bureau par les citoyens, depuis l'ouverture des urnes jusqu'au dépouillement, c'est aussi leur



droit au contrôle du processus démocratique. Le passage au vote électronique annihilerait ce droit, que le vote obligatoire transformerait en contrainte.

ÉTHIQUE, ENFANTS, SANTÉ

On se restreindra ici aux questions les plus fréquemment abordées :

- **Les enfants et l'ordinateur** : En 2021, la lanceuse d'alerte et ex-salariée Facebook Frances HAUGEN, révélait les stratégies d'extraction de données mises en œuvre par l'entreprise afin de rendre captifs les jeunes utilisateurs. A l'issue de quoi différentes mesures ont été prises en Grande Bretagne (*Children's Code*) et aux U.S. Mais peu a été fait en France et dans le reste de l'U.E.
- **La désinhibition de la parole et la violence qu'elle induit** : *Je tweete donc je suis*. Tel serait le fondement de l'expression sur les réseaux sociaux, l'invisibilité des cibles potentielles désinhibant la violence des propos. Le harcèlement dans les écoles, mais aussi dans le monde adulte, passe souvent par les réseaux sociaux, absous de toute responsabilité par le Principe de Neutralité. Le phénomène du *Trolling* politique conjugué à celui de l'indignation morale permanente entretenue par ces réseaux modifie en profondeur l'exercice démocratique.
- **L'Uberisation et l'I.A. Générative** : L'Uberisation désigne le processus qui voit une plate-forme (en général Américaine) prendre le contrôle partiel d'une activité en court-circuitant ses acteurs institutionnels via mise en liaison directe de demandeurs et de prestataires individuels. Ce processus est souvent bénéfique pour les deux parties, au moins au départ (*AirBnb*, *UBER*, ...). Mais il pose des questions, amenant parfois certaines autorités locales à s'efforcer de le réguler (cf *AirBnb* à Barcelone). Ce sont en effet tant le Droit du Travail que les équilibres fiscaux

qui se trouvent souvent déstabilisés : Une majorité des propriétaires impliqués dans *AirBnb* sur les grands sites touristiques sont ainsi des investisseurs répartis sur toute la planète, qui louent leurs biens en continu, ne payant des impôts qu'épisodiquement et asséchant le parc locatif. L'émergence de l'*I.A Générative* dope ce processus. *ChatGpt* et *DISCOVER* de Google savent déjà rédiger des articles de presse, voire des livres entiers. Ils sauront bientôt rédiger des rapports économiques, affranchissant les banques/ assurances de leurs *Back Offices*.

EN CONCLUSION

Le Numérique offre indéniablement des opportunités : Fluidité accrue du travail, facilités de communication, avancées chirurgicales. Il constitue un formidable vecteur de développement économique. Mais il induit des impacts à la fois sur nos sociétés et nos vies quotidiennes qui mériteraient un débat n'ayant jamais eu lieu. Précisément parce que le Numérique est d'abord porté par des finalités économiques, il est imposé sans porter attention aux particuliers et encore moins aux plus fragiles. C'est donc à ces particuliers et à leurs représentants de se prendre en charge. Les points les plus sensibles concernent bien sûr les difficultés qu'une fraction de population peut avoir à suivre un mouvement imposé de façon autoritaire, la sécurité des avoirs individuels et les tentations de contrôle que le Numérique suscite chez les pouvoirs économiques ou politiques. Mais ils concernent aussi la place du bien et des services publics dans nos sociétés, la réalité de nos démocraties et la souveraineté des espaces géographiques auxquels nous appartenons (France, U.E.).

SADRI FEGAIE DÉCLARÉ COUPABLE

Au terme de sept années d'un combat sans répit pour l'UFC-Que Choisir, et après plus de deux mois de délibéré, la 31^{ème} chambre correctionnelle du Tribunal Judiciaire de Paris vient de rendre, ce 17 décembre 2024, un jugement dans cette procédure pénale dite « hors-norme » mettant en cause Monsieur Sadri FEGAIE et plusieurs de ses sociétés de la galaxie Indexia, au premier rang desquelles la société SFAM.

Pour rappel, le procès s'était ouvert le 23 septembre dernier pour une semaine d'audiences, après de trop longues années d'errance judiciaire et d'espoirs déçus côté consommateurs, dans une affaire qui s'inscrivait pourtant, dès son origine, comme l'un des plus gros scandales assurantiels de la décennie.

Après l'affaire SFAM 1, en 2021, face à l'affluence de nouveaux témoignages de consommateurs confrontés à de nouvelles pratiques commerciales douteuses s'agissant du traitement des résiliations des contrats, **notre association s'étonnait de l'absence de réaction des autorités** et sollicitait, une fois encore, que le nécessaire soit fait contre ce professionnel.

Il faudra donc attendre l'issue d'une seconde enquête de la DGCCRF pour que six sociétés du groupe Indexia (AMP Serena, Cyrana, Foriou, Hubsider, SFAM et SFK Group) ainsi que leur dirigeant, Monsieur Sadri FEGAIE, soient enfin poursuivis devant la juridiction correctionnelle, cette fois-ci, **pour pratiques commerciales trompeuses en matière de traitement des résiliations des contrats et des réclamations des consommateurs.**

L'UFC-Que Choisir s'était bien évidemment constituée partie civile dans ce second volet de l'affaire, bien décidée à tout mettre en œuvre pour que les responsables soient lourdement condamnés et que les victimes puissent espérer une indemnisation.





Concernant les consommateurs victimes (qui ont été plus de 2 500 à se manifester jusqu'aux réquisitions du parquet), le traitement de leurs demandes d'indemnisation est retardé de quelques mois, puisque le Tribunal a décidé de renvoyer leur examen à l'audience du 10 avril 2025 à 10H00. L'UFC-Que Choisir ne manquera pas d'informer utilement les consommateurs quant aux démarches à réaliser dans ce contexte.

Pour le reste, force est de souligner que le tribunal a reconnu l'investissement majeur de l'UFC-Que Choisir dans ce dossier, puisqu'il est alloué une indemnité de 100 000 euros en réparation de l'atteinte causée à l'intérêt collectif des consommateurs personnifié par l'association, outre plus de 100 000 euros de dommages et intérêts à raison du préjudice matériel subi par celle-ci au titre des efforts mobilisés et de son implication dans cette affaire.

Cette décision, certes non définitive, constitue une première victoire non négligeable.

Reste désormais à savoir si des appels seront exercés à l'encontre de ce Jugement mais aussi et surtout si les autorités initieront de nouvelles investigations sur les autres multiples agissements de Monsieur Sadri FEGAIEER, de ses sociétés et de certains de ses partenaires, qui n'ont pas été traités à l'occasion de cette procédure.

Elle est donc particulièrement satisfaite de la teneur de la **décision rendue ce 17 décembre 2024** puisque les juges, après avoir rejeté tous les incidents de procédure et demandes de nullité tentés par la Défense, ont retenu avec justesse la culpabilité de Monsieur FEGAIEER et de ses six sociétés.

Au terme du délibéré rendu ce matin, le tribunal souligne le caractère exceptionnel de cette affaire, tant par la durée des pratiques jugées, que par le volume des victimes concernées et les montants en jeu. Il souligne également la poursuite et l'aggravation des agissements délictueux malgré l'antécédent de 2019. Concernant Monsieur FEGAIEER, les juges retiennent son « omniprésence », son absence de « remise en question », et le fait que les pratiques n'ont pu être décidées que par la Direction, sans qu'aucune mesure corrective n'ait jamais été prise depuis au moins 2016.

Monsieur FEGAIEER écope ainsi d'une peine de deux ans de prison – c'est-à-dire la peine maximale - dont 16 mois ferme assortis d'un sursis avec mise à l'épreuve de 8 mois, outre une amende de 300 000 euros, une interdiction de gérer pendant 5 ans ainsi que la confiscation de ses biens immobiliers (dont sa résidence principale), leur saisie ayant d'ores et déjà été ordonnée à titre conservatoire.

Les six sociétés de son groupe poursuivies sont quant à elles condamnées à des amendes allant jusqu'à 1,5 million d'euros (dont à l'encontre de la SFAM).

L'UFC-Que Choisir continuera évidemment de suivre le dossier de près.



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

L *L'UFC QUE CHOISIR est présente dans les établissements de santé de notre département et dans la France entière. Plusieurs personnes interviennent actuellement pour l'écoute et la défense des usagers avec l'appui de l'UFC QUE CHOISIR dans les commissions des usagers. Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.*

VOICI LE TÉMOIGNAGE D'UNE DE CES REPRÉSENTANTES :



« Mon rôle est multiple. Je fais partie notamment de la Commission des usagers qui se réunit 4 fois par an. Elle sert à les informer de ce qui se passe dans l'établissement, à gérer les réclamations des patients ou de leur famille. Une fois par mois, je participe d'ailleurs à une revue

des réclamations pendant laquelle la chargée des relations avec les usagers de l'établissement nous présente celles reçues, les enquêtes menées, les réponses apportées et les améliorations mises en place », illustre-t-elle. Un mandat de RU dure trois ans. »

L'existence et l'utilité des Représentants des Usagers sont souvent méconnues des usagers eux-mêmes alors qu'ils contribuent à résoudre de nombreux problèmes et qu'ils sont un appui précieux dans le parcours de soins.

Il existe des droits spécifiques pour les usagers du système de santé. Ils émanent des droits fondamentaux reconnus à toute personne, indépendamment de l'état de santé, comme le droit au respect de la dignité, à la non-discrimination, à la protection de la santé... L'accès à l'information de ces droits pour chaque patient est une condition primordiale pour leur permettre de se les approprier.

Pour mieux connaître notre action, vous pouvez demander un rendez-vous avec Daniel BIDEAU qui coordonne le groupe santé de l'association en envoyant vos coordonnées : en adressant un mail à l'adresse :

president@clermontferrand.ufcquechoisir.fr

ou en appelant l'UFC QUE CHOISIR au **04 73 98 67 90**

COURRIER DES LECTEURS

Pont du Château,
le 3 février 2025

PROBLÈME DU SERVICE DE SANTÉ À PONT DU CHÂTEAU

Nous avons eu un problème de manque de médecin pendant la période de Noël et du premier janvier 2025. Du fait de l'épidémie de grippe, il était pratiquement impossible de trouver un médecin disponible pendant cette période. La plupart des médecins ne pouvaient plus prendre de patients supplémentaires et mon médecin traitant était absent et sans remplaçant.

Après avoir recherché un médecin de garde, on m'a dirigé vers le centre médical de PERIGNAT LES SALIERES qui étaient en grève jusqu'au 6 janvier 2025 inclus.

J'ai eu une discussion avec mon médecin traitant sur ce sujet. Il se trouve qu'il n'a plus de médecins remplaçants du fait qu'il y a trop d'heures de travail et il faut une grande disponibilité. Les médecins ont besoin de période de repos et l'administration de la santé n'en tient pas compte.

Il y a aussi un gros dysfonctionnement car lorsque l'on voit un centre médical comme celui de PERIGNAT LES SALIERES qui se permet d'être fermé pendant cette période : ce n'est pas concevable.

J'ai des amis qui ont été obligés d'aller aux urgences et, bien sûr, les urgences étaient débordées. Voilà la triste situation constatée de notre service de santé dans notre région.

Un habitant de Pont du Château

NOTRE AVIS

L'UFC QUE CHOISIR se bat pour obtenir une véritable réforme d'un système de santé à bout de souffle. Nous constatons d'énormes difficultés d'accès aux médecins traitants, voire des refus de soin qui renforcent encore l'embolisation des urgences. L'UFC QUE CHOISIR a récemment diffusé une étude consacrée, dans un premier temps à la réforme du fonctionnement actuel de l'assurance maladie et les complémentaires santé.

Vous trouverez, ci-dessous le résumé de l'étude.

INÉGALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS ESSENTIELS : EXIGEONS UNE PRISE EN CHARGE PUBLIQUE A 100 % !

Face à un modèle de financement de notre système de santé à bout de souffle, l'UFC-Que Choisir dénonce des inégalités criantes qui pénalisent avant tout les populations les plus fragiles : retraités, étudiants et foyers précaires. Aujourd'hui, 4 % de la population, soit, 2,6 millions de Français, n'ont pas de complémentaire santé. Ce modèle obsolète aggrave les fractures sociales.

Pourtant, des solutions existent. **L'UFC-Que Choisir appelle à une réforme ambitieuse mais réaliste de ce financement** pour garantir à toutes et tous un accès universel et équitable aux soins.

UN SYSTÈME DE SANTÉ À LA CHARGE DES USAGERS

Complexe, opaque et coûteux, le financement du système de santé est de plus en plus à la charge des usagers. En vingt ans, l'État s'est désengagé de manière alarmante, transférant les dépenses sur les ménages et les complémentaires santé privées. Résultat ? Une explosion des coûts. En 2025, les cotisations des complémentaires augmentent de 6 % en moyenne selon la mutualité. Ce chiffre ne dit rien des variations en fonction de l'âge, principale donnée prise en compte dans le calcul des cotisations. De plus, il cache mal de fortes disparités d'un consommateur à l'autre, avec des pics allant jusqu'à **30 % pour certains foyers¹** selon nos relevés.¹ Ces augmentations étouffent des millions de Français et accentuent les inégalités sociales.

Pire, les complémentaires santé génèrent des frais de gestion élevés, entre 10 % et 27 %, selon leurs propres chiffres, qui pourraient être évités.

UNE RÉFORME POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE

Pour remédier à ces dérives, l'UFC-Que Choisir exige une transformation radicale du modèle de santé, un retour aux fondamentaux hérités du modèle installé par le Conseil National de la Résistance, qui peut se rapprocher de ce qui est parfois décrit comme une « grande Sécu » :

1. **Un système redistributif** : Garantir l'accès aux soins tout en réduisant les inégalités sociales.
2. **Une prise en charge à 100 %** des soins essentiels par l'Assurance maladie, afin de sortir des logiques marchandes et protéger tous les citoyens
3. **Une gouvernance transparente et participative** : Impliquer toutes les parties prenantes, sans oublier les usagers, dans la définition des soins essentiels et les décisions stratégiques.



« Laisser les plus vulnérables choisir entre se soigner et payer leurs factures, c'est indigne d'un pays comme le nôtre. » dénonce, Marie-Amandine Stévenin, présidente de l'UFC-Que Choisir. « L'État doit cesser de détourner le regard et prendre ses responsabilités. L'accès aux soins n'est pas un privilège, c'est un droit fondamental. »

LES BÉNÉFICES D'UNE PRISE EN CHARGE À 100 % DES SOINS ESSENTIELS

Pour les foyers français, les dépenses allouées aux complémentaires santé via les cotisations seraient réorientées vers l'Assurance maladie, sur un principe plus redistributif. La réforme serait collectivement neutre pour les usagers, et pourrait même permettre des économies pour les ménages les plus modestes.

Les paramètres de cette réforme, telle que proposée par l'UFC-Que Choisir, offriraient des bénéfices significatifs pour toutes et tous :

- **Un accès renforcé aux soins** pour les plus fragiles,
- **Une réduction des inégalités sociales de santé,**
- **Une simplification des démarches administratives,** tant pour les patients que pour les professionnels de santé.

L'URGENCE D'AGIR

En continuité de ses combats en faveur de l'accès à la santé, notamment sur la lutte contre les dépassements d'honoraires ou la fracture sanitaire, et alors que de plus en plus de français renoncent aux soins pour des raisons financières, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics à prendre leurs responsabilités pour bâtir un système de santé juste, réellement accessible, universel et pérenne, à la hauteur des défis sanitaires et sociaux de notre époque.

1. Données produites à la suite d'un appel à témoignage mis en ligne en novembre 2024, sur l'actualisation des cotisations aux complémentaires santé.



UFC QUE CHOISIR CLERMONT FD ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MARDI 4 MARS 2025

L'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand tiendra, le **mardi 4 mars prochain**, son assemblée générale annuelle. Nous vous accueillerons **à partir de 18 heures 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 ou utiliser le tramway et les bus.

Venez nombreux pour participer à la vie de votre association et indiquez-nous, par retour de mail ou de courrier, votre présence (ou non) à ce rendez-vous annuel convivial et annuel. **Nous vous parlerons de nos actions en 2024 et des orientations de notre mouvement.**

A partir de 20 heures, nous proposerons un débat qui aura pour

thème « **SE DÉPLACER DANS L'AGGLOMÉRATION** » avec pour invités : le président de Clermont métropole, l'association Vélocité, la FNAUT et le SMTC.



UFC QUE CHOISIR ISSOIRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SAMEDI 22 MARS

Retenez la date : l'Assemblée Générale de l'**UFC QUE CHOISIR ISSOIRE** se tiendra le **samedi 22 mars** à la maison des associations, **20 rue du palais à Issoire, à partir de 14 heures 30.** Merci de venir participer à ce moment essentiel dans la vie de votre association Locale.



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

Site web : <https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr>

Réseaux sociaux : <https://www.facebook.com/clermontferrand.ufcquechoisir.fr>
<https://www.instagram.com/ufcquechoisir63/?hl=fr>



BULLETIN D'ADHÉSION et (ou) D'ABONNEMENT ANNUEL 01-2025

M. ☐ Mme ☐ NOM : Prénom : N° Adh. :

Adresse :

Code postal / Ville : Téléphone :

Adresse mail@.....

Date : Signature :

Carte bancaire ☐ Prélèvement Automatique ☐ Virement ☐ Espèces ☐ Chèque ☐

L'UFC QC ne peut agir que pour ses adhérents.
Pour adhérer : 3 Formules

- ☐ Adhésion à 34 €
- ☐ Adhésion à 34 €
+ Abt à Arverne Consommation 10 € (6 n° par an)
soit au total 44 €
- ☐ OFFRE SPÉCIALE - 1 an pour nouveaux adhérents :
Adhésion à 34 €
+ Abt à Arverne Consommation 10 € (6 n° par an) +
1^{er} Abt à QUE CHOISIR 25 € (1 an 11 n°)
soit au total 69 €
- ☐ 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 15 €
- ☐ pour adhérents 10 €

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

- ☐ 11 mensuels Que Choisir **pour 25 €** au lieu de 49 €
- ☐ 11 mensuels + 4 hors série Argent **pour 35 €** au lieu de 67 €
- ☐ 11 mensuels + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques **pour 50 €** au lieu de 94 €

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

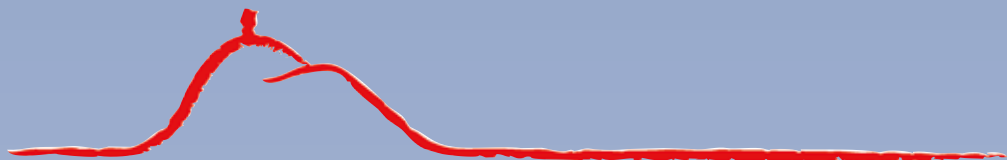
- ☐ 11 mensuels Que Choisir Santé + 1 cahier Spécial **pour 35 euros** au lieu de 46 euros

Cochez « la » ou « les » formules choisies

Compléter et retourner à l'UFC Que Choisir 21 Rue Jean Richepin 63000 Clermont-Ferrand
contact@clermontferrand.ufcquechoisir.fr

avec : Votre chèque de paiement ou votre RIB si prélèvement bancaire

Si virement, notre IBAN FR25 2004 1010 0300 9964 4R02 469 en précisant l'objet de celui-ci



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).

NOUVEAU. Notre application vient d'intégrer une note environnementale, le PLANET SCORE, pour vous donner une possibilité de choix élargie.

Dispensé du timbrage Auvergne PIC 63

*Arverne
Consommation*

SITE DE DEPOT
P4
LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

UFC-QUE CHOISIR 63

21 RUE JEAN RICHPIN - 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 € 70 de frais d'expédition)**