

LA FRANCE EN MARCHÉ !!!

L'Étiquetage des chaussures :

POUR L'INFORMATION DU consommateur les différents matériaux entrant dans la fabrication des chaussures doivent être précisés sur chaque produit. L'étiquetage porte sur les trois parties constituant la chaussure :

- la tige : face externe de la chaussure,
- l'ensemble : constitué de la doublure et de la semelle de propreté (l'intérieur),
- la semelle extérieure : face inférieure soumise à l'usure et fixée à la tige.

Cet étiquetage, qui doit être visible, fait appel le plus souvent à des pictogrammes référencés dans la profession ou à une notice écrite ou traduite en français. Ces informations doivent être présentes sur au moins un des articles de chaque paire.

S'il s'agit de cuir, il doit être défini par :

- **Cuir** : peau d'un animal ayant conservé sa structure fibreuse et qui a été tannée. Ce cuir peut être recouvert d'une couche enduite ou contrecollée de 0,15mm maximum,
- **Cuir pleine fleur** : peau comportant sa fleur d'origine à laquelle on n'a rien retiré que ce soit par ponçage effleurage ou refente,
- **Cuir enduit** : peau dont la couche d'induction ou de contre collage n'excède pas un tiers de l'épaisseur totale du produit mais reste supérieure à 0,15 mm.

Contrairement aux cuirs d'ameublement ou de maroquinerie, la désignation de l'espèce animale n'est pas obligatoire pour les articles chaussants.

L'étiquetage doit permettre d'identifier

le fabricant ou le vendeur.

Dans la majorité des cas, les informations sont données au moyen de pictogrammes et le vendeur doit alors afficher un tableau reprenant ces symboles avec leur signification.

D'OÙ VIENT LA DÉFINITION DE LA POINTURE EN FRANCE ?

L'unité de mesure utilisée dans l'industrie de la chaussure est dite « le point de Paris ».

Elle a été établie vers 1800 en France et correspond à 0,667cm.

Pour savoir quelle pointure vous choisissez, il suffit de diviser la longueur intérieure de votre chaussure (en cm) par le point de Paris !

Quelques exemples :

Longueur du pied (cm)

.20 .22 .24 .26 .28 .30

France : pointure

.31 .34 .37 .40 .43 .46

Donc 26 cm de longueur de pied correspondent à une pointure de 40. Les pointures les plus vendues en France sont celles allant 36 à 41 pour les femmes et du 40 à 46 pour les hommes.

Pour se chausser, il faut faire attention avec les productions de nos voisins car dans la Botte italienne les pointures sont inférieures d'une unité à la pointure française. Attention aussi à la taille "Europe" qui correspond au standard italien et qui est utilisée aussi en



Allemagne et en Espagne. Attention enfin car sur la plupart des chaussures de sport dites de basket vendues en France, c'est le standard "Europe" donc Italien qui est utilisé ! Si vous voulez être bien dans vos baskets, voyez grand !.

Michel PICHON

avec fiches DGCCRF entre autres

Ain Conso

Bulletin trimestriel

Directeur de la publication :

Jacques Cotton

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO :

Le mot du président

page 3

Le point sur la charte

d'engagement « coup de pouce économies d'énergie »

page 4

Voitures électriques

Peugeot attention

page 5

Soins palliatifs

page 6

Les enquêtes

page 8

LE MOT DU PRÉSIDENT

2018 débute et l'équipe de l'UFC-QUE CHOISIR de l'AIN vous présente à toutes et à tous ses vœux traditionnels de santé, de bonheur et de réussite.

Les campagnes initiées par l'UFC-Que Choisir pour le gaz et l'électricité pour la troisième année consécutive, ont atteint leur objectif avec une plus grande libéralisation du marché et permis aux habitants du département d'obtenir des prix concurrentiels. Notons que dans l'Ain, ce sont 1240 familles qui se sont inscrites et ont donc bénéficié de cette formule, soit, au final, un succès indéniable.

Dans le même état d'esprit, l'UFC-Que Choisir a démarré ses campagnes sur l'eau et le fuel qui vont être poursuivies en 2018 et d'autres projets encore à l'étude émergent, montrant le dynamisme de nos associations locales pour relayer les actions nationales.

L'installation du compteur Linky a démarré dans l'Ain dès la fin de l'année 2017. Il faut savoir que l'intérêt de ce matériel pour vos fournisseurs

est de connaître immédiatement votre consommation pour vous proposer de nouveaux services en vue d'obtenir une meilleure rentabilité. Il vous appartient de veiller à ce que l'opération soit profitable pour les deux parties. Vous ne pourrez pas lire votre consommation sur Linky où n'apparaissent que des index, mais vous pourrez prendre connaissance de votre consommation à tout moment en composant un numéro de téléphone spécifique ou en allant sur un site internet dédié.

Concernant votre association locale, un nouveau site internet est à votre disposition :

<https://ain.ufcquechoisir.fr>

Vous pouvez y consulter, entre autres, le nouveau « guide de Noël » comportant des renseignements pertinents pour vos achats, un guide de l'Avent sur les Idées reçues en consommation, l'information nécessaire pour vous procurer votre carte grise sur internet, etc. Vous avez accès aussi à beaucoup d'informations et ce service va se développer. Vous pouvez

également adhérer ou réadhérer directement sur ce site.

Un élément de satisfaction : depuis le début de l'année, nous avons traité près de 30 % de nos litiges en ligne ce qui, pour un département avec des temps de trajets parfois rédhibitoires, prouve qu'il y a là une piste à travailler. Nous y œuvrons. Dans le cadre de l'accueil des consommateurs dans nos permanences, nous avons reçu à ce jour 540 personnes.

Enfin je vous rappelle que pour remplir plus efficacement encore toutes nos missions et satisfaire vos demandes, nous avons besoin de l'aide de nouveaux bénévoles, c'est-à-dire que nous avons besoin de vous, pour quelques heures par semaine, depuis nos bureaux, depuis chez vous, etc. Si vous avez le désir et/ou la volonté de nous aider, nous trouverons ensemble la bonne formule.

Je vous renouvelle mes vœux : Bonne Année et Bonne santé pour 2018.

Bien cordialement à toutes et à tous,

Jacques COTTON

LE POINT SUR NOTRE ASSOCIATION

Malgré le retrait simultané de trois administrateurs et par voie de conséquence celui du Président, nous avons constitué un nouveau bureau (l'organe directeur de l'association) pour poursuivre notre action et nous entendons bien continuer à la développer.

Nous déplorons ce genre de désaffection qui a mis en danger l'action même de l'UFC-QUE CHOISIR de l'AIN, actions auprès de nos concitoyens pour les informer et pour rendre le monde du commerce plus vertueux. Nous le regrettons d'autant plus que les démissionnaires avaient, de par leurs compétences, toute leur place parmi nous mais que, peut être trahis par un problème d'égo, ils ont fait le choix d'abandonner.

Et nous prenons en compte les remarques faites à notre Assemblée Générale Extraordinaire qui nous demandent une meilleure communication externe et interne envers nos Adhérents.

Le Secrétaire

NOUVEAU BUREAU ET CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jacques Cotton

Vice-Président : Jean-Claude Teil

Trésorier : Didier Charnay

Trésorier adjoint : Michel Bost

Secrétaire : Michel Pichon

Secrétaire adjoint :
Daniel Mesplès

Autres administrateurs :
Brigitte Bobillon, Monique Mignot,
Marie-France Nevoret

LE POINT SUR LA CHARTE D'ENGAGEMENT « COUP DE POUCE ÉCONOMIES D'ÉNERGIE »

Jusqu'au 31 mars 2018, vous pouvez bénéficier d'une aide financière, sous condition de ressources, si vous envisagez des travaux à votre domicile visant à améliorer la performance énergétique de vos équipements.

Il s'agit, par exemple, de remplacer votre chaudière par une chaudière plus performante, ou de vous équiper d'un système de chauffage électrique avec programmateur centralisé et/ou isoler vos combles.

Certains professionnels vous proposent, dans le cadre de ce dispositif, une isolation thermique de vos combles ou vos toitures pour un euro... Pour ce faire, ils doivent se conformer à la fiche d'opération standardisée CEE BAR EN101 en vigueur, qui peut permettre ce geste à charge à partir d'1€. Mais attention, celui-ci dépend des caractéristiques de votre logement et des revenus de votre ménage. Le professionnel doit aussi être signataire de la charte d'engagements liée à la prime proposée.

Il est donc nécessaire, avant de signer le devis des travaux, de veiller à ce que l'offre qui vous est présentée émane bien d'un acteur du dispositif d'aides qui se rapportent à votre situation.

C'est ce que vous pouvez faire en consultant le site Internet du ministère de la Transition écologique et solidaire, qui référence les offres, afin de vérifier qu'ils ont signé cette charte et qu'ils s'engagent bien à respecter les primes minimales qu'ils proposent dans le cadre de cette charte « Coup de pouce économies d'énergie ».

Beaucoup d'arnaques nous ont été signalées. Aussi, votre Association

UFC-Que Choisir de l'Ain a souhaité vous informer sur ce dispositif « Coup de pouce économies d'énergie » lancé le 23 février 2017 par le Ministère de la Transition écologique et solidaire.

En effet, des sociétés frauduleuses usurpent l'identité du Pacte Energie Solidarité des départements et régions françaises en affichant ce label.

Attention donc aux entreprises qui usurpent les logos.

Certains commerciaux font croire que les travaux d'économie d'énergie sont obligatoires, d'autres présentent des images satellites de la maison montrant qu'elle a des problèmes et quelques-uns font carrément livrer le matériel alors qu'aucun contrat n'a été signé.

Dans ce cas, ne signez pas le bon de livraison et refusez cette livraison.

Nous vous conseillons de ne jamais signer de contrat dès la première rencontre avec une entreprise qui vous fait une proposition de travaux. Faites faire au moins trois devis, comparez-les et renseignez vous sur ces entreprises.

Attention, pour obtenir les crédits d'impôts, il faut que les travaux d'isolation soient réalisés par un réseau de professionnels qualifiés RGE («Reconnu Garant de l'Environnement») utilisant la laine minérale ISOVER ou équivalent (à 98% écologique). Le label RGE est valable pendant quatre ans et renouvelable tous les ans.

De plus, pour bénéficier du crédit d'impôt, les matériaux utilisés doivent être performants d'un point de vue énergétique et doivent, en plus, avoir été fournis et posés par l'entreprise qui effectue les travaux.



Notre conseil

Préparez tranquillement votre projet et faites vous aider par l'ADEME, (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie et par son site renovation-info-service.gouv.fr). En effet, avant de vous lancer dans des travaux d'isolation, il faut bien identifier les plus efficaces. Les priorités dépendent de chaque logement. En général, selon l'ADEME, les combles sont responsables de 20 à 30% de la déperdition d'énergie.

Le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) qui peut, dans certains cas, être cumulé avec le dispositif précédant, sera transformé en 2019 en prime, versée dès que les travaux seront achevés. (Plan climat de Nicolas Hulot du 18.9.2017)

Le chèque énergie étendu qui a été expérimenté dans plusieurs départements, va être versé automatiquement, selon un barème allant de 48 à 227 € par an.

D'autres aides devraient voir le jour, car la directive 2012/27/UE sur l'efficacité énergétique, qui établit un cadre commun de mesures pour la promotion de l'efficacité énergétique dans l'Union Européenne, prévoit d'accroître de 20% l'efficacité énergétique d'ici 2020.

Brigitte Bobillon

Source :
Le ministère de l'Environnement,
de l'Energie et de la Mer

VOITURES ÉLECTRIQUES PEUGEOT ATTENT'ION



Un de nos adhérents dans le département de l'Ain s'est rendu acquéreur en juillet 2012 d'un véhicule neuf ION à une époque où Peugeot proposait une bonne ristourne commerciale.

Avec le bonus écologique et la ristourne commerciale exceptionnelle de l'époque cette voiture lui est revenue à 11 285 € TTC.

Lors de l'achat en 2012 ces voitures avaient, pour la batterie de traction, une garantie de 5 ans et 50 000 Km au premier des deux termes atteints. Les modèles actuels voient la garantie des batteries de traction passer à 8 ans et 100 000 Km aux premiers des deux termes atteints.

Notre adhérent est content, il roule allégrement électrique depuis 2012 et parcourt chaque jour ses kilomètres dans un grand silence et sans souci.

Mais fin 2016 les choses se corsent. En effet il approche des 5 années de

garantie et, en mars 2017, il a parcouru 100 000 Km soit un peu plus de 20 000 Km par an. Trop de kilomètres ! Il a donc dépassé les limites de la garantie.

Confiant et décidé il se rend à son garage habituel et là il découvre qu'il faut changer la batterie de traction pour pouvoir continuer ses périples électriques.

En effet la batterie de traction a perdu sa puissance et l'autonomie est devenue un souci permanent car la voiture s'essouffle après une trentaine de kilomètres et la sécurité n'est plus assurée pleinement.

Rien ne va plus, la note est salée. Le changement de cette batterie de traction lui coûte plus cher que la voiture neuve achetée à peine 5 ans plus tôt, soit la batterie 17 750 € TTC et avec le montage il faut compter 18 000 €.

La Société Peugeot n'a plus la ristourne commerciale avantageuse elle se contente d'un petit 30% sur le devis de remplacement ou une

remise de 5 200 € sur une nouvelle voiture ION. Notre adhérent est abasourdi et désorienté.

Calcuette en main et d'une manière simple, une batterie à 18 000 € pour 100 000 Km cela représente 18 € pour 100 km et avec une petite voiture à essence à raison de 6 litres aux 100 Km avec du sans plomb E10 cela représente 7.95 euros aux 100 km. Peugeot ne veut rien savoir alors que notre adhérent a permis à cette Société d'avoir un retour d'expérience sur la fiabilité de leur nouveau modèle en utilisation routière.

CONSEIL D'UFC-QUE CHOISIR : Avant d'acheter une voiture électrique, faites jouer la concurrence, vérifiez la durée exacte de la garantie et le prix de remplacement d'une batterie de traction. Vous agirez ainsi en toute connaissance de cause le jour où l'électricité vous jouera des tours de ROUES EN MOINS.

H. Piney

NOS LECTEURS NOUS ÉCRIVENT

SUITE À UN LITIGE CONCERNANT DES PROBLÈMES SUR UNE CHAUDIÈRE INSTALLÉE RÉCEMMENT DANS UN LOGEMENT DE LA SEMCODA ET RÉSOLU PAR MME VALLET ET M. FRA-TI À LA PERMANENCE DE BELLEY.

« Bonjour,
Le plombier s'est enfin déplacé hier, soit un mois après la détection de la deuxième fuite. Gros travaux toute la journée, mais en me laissant des tuyaux non peints alors que cela a été fait à la première intervention.
Votre aide m'a été précieuse notamment pour le moral : seule, assez isolée de ma famille, ce fut difficile de me « battre » contre une administration très impersonnelle et pas du tout à l'écoute. Les travaux auront tout de même duré sept mois pour trouver enfin peut-être l'origine du problème. Maintenant sur

mes gardes, je vais tout de même attendre au moins 15 jours pour être sûre de ne plus avoir de baisse de pression. J'émet donc quelques réserves temporaires.

Merci à UFC, Que Choisir que je ne connaissais pas en dehors des enquêtes pour les consommateurs. Vous faites partie d'un organisme très utile et bien nécessaire. Merci à tous deux pour votre sollicitude et votre écoute.

Avec mes respectueux sentiments,

Mme V. »

SUITE À UN LITIGE RÉSOLU PAR MICHELLE MARTIN À LA PERMANENCE DE BOURG-EN-BRESSE.

« Je tiens à remercier vivement l'UFC-Que Choisir de l'Ain et particulièrement Mme Michelle Martin pour son travail avec

ténacité, ses courriers et pour avoir mis tout en œuvre pour le litige que j'avais avec la société DIAC, pour une prise en charge d'assurance décès sur un crédit d'achat pour une voiture neuve suite au décès de mon mari. Je reconnais avoir eu l'importante aide de l'association qui m'a défendue et qui a obtenu gain de cause.

Encore merci à Mme Martin et à l'UFC-Que Choisir de l'Ain.

Mme C. »

SUITE À UN LITIGE AVEC FREE.

« Bonjour,
Je vous remercie d'avoir permis de débloquent ce litige qui traînait depuis fin février avec Free. J'ai bien reçu le montant dû par Free sur mon compte.

Merci encore. Cordialement,

Pascal P. »

SOINS PALLIATIFS

Nous savons tous que notre existence aura un terme, même si nous appréhendons de parler de la mort. La fin de vie, cette période qui précède la mort peut être excessivement courte (mort brutale par arrêt cardiaque inattendu, par exemple) ou au contraire la mort peut survenir après une longue période de diminution progressive de nos capacités avec décompensation lente multiviscérale.

Quitter son domicile pour aller vivre en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) correspond à la phase de cette fin de vie où la dégradation physique et/ou psychique ne permet plus d'être indépendant ou autonome. Le rôle des soignants est d'accompagner ces personnes dépendantes, en entretenant leurs capacités et leur reste à vivre dans le plus grand confort possible.

Face à la maladie en phase terminale, face à un cancer en phase avancée ou face à une maladie neurologique dégénérative très invalidante, l'objectif des soins aujourd'hui n'est pas de prolonger l'agonie, de prolonger à tout prix le plus longtemps possible la vie, mais d'apporter le plus de confort au malade et au besoin de lui permettre de mourir à domicile parmi les siens. C'est dans ces situations que sont mis en oeuvre les **soins palliatifs**.

De plus en plus de personnes demandent à être maintenues sur leur lieu de vie avec un accompagnement et des soins appropriés comme elles ont pu l'exprimer dans leurs directives anticipées.

QUE SONT LES SOINS PALLIATIFS ET L'ACCOMPAGNEMENT ?

Définition

« Les soins palliatifs sont des soins actifs, continus, évolutifs, coordonnés et pratiqués par une équipe pluriprofessionnelle. Dans une approche globale et individualisée, ils ont pour objectifs de :

- prévenir et soulager la douleur et les autres symptômes, prendre en compte les besoins psychologiques, sociaux et spirituels, dans le respect de la dignité de la personne soignée,

- limiter la survenue de complications en développant les prescriptions personnalisées anticipées,

- limiter les ruptures de prises en charge en veillant à la bonne coordination entre les différents acteurs de soin. »

Principes

La démarche de soins palliatifs vise à éviter les investigations et les traitements déraisonnables (communément appelés acharnement thérapeutique) tout en refusant de provoquer intentionnellement la mort. Selon cette approche, le patient est considéré comme un être vivant et la **mort comme un processus naturel**. Les soins palliatifs s'adressent aux personnes atteintes de maladies graves évolutives ou mettant en jeu le pronostic vital ou en phase avancée et terminale, en accompagnant leur famille et leurs proches.

Les soins palliatifs et l'accompagnement sont **interdisciplinaires**. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

Les soignants **s'efforcent de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'au décès** et proposent un soutien aux proches en deuil.

Les équipes de soins palliatifs sont sollicitées pour :

- soulager des personnes dont les symptômes de fin de vie sont pénibles, difficiles à traiter,

- participer avec les soignants aux discussions concernant des décisions médicales à prendre (l'abstention thérapeutique est une décision réfléchie et non un abandon), pour ne pas dériver vers des traitements dé-

raisonnables.

Il est des cas fréquents, où l'accompagnement et la compétence d'une équipe de soins sensibilisée permet de ne pas faire appel à une équipe spécialisée. Un contact téléphonique pour des conseils peut suffire.

Rappel du contexte législatif :

L'évolution du contexte législatif couvre une période courte comprise de 1991 à nos jours. Les revendications sociétales autour de la légalisation de l'euthanasie, les retombées du mouvement des soins palliatifs et la dissémination des structures de soins palliatifs y sont pour beaucoup. Elle est la conséquence de l'expérience tirée des premières structures de soins palliatifs en France (rapport Delbecq de 1993) et du débat dans la société autour de la fin de vie.

1991 : La loi hospitalière du 31 juillet introduit les soins palliatifs dans les missions de tout établissement de santé.

1999 : La loi du 9 juin votée à l'unanimité par le Parlement garantit un droit d'accès aux soins palliatifs pour toute personne en fin de vie (article 1). La loi institue aussi un congé d'accompagnement que peuvent prendre des personnes désireuses d'accompagner un proche en fin de vie.

2002 : Loi du 4 Mars 2002 dite Kouchner, définit le droit de recevoir des traitements appropriés et proportionnés, droit à des traitements contre la douleur, droit au refus de traitement.

2005 : Loi relative aux droits des malades et à la fin de vie n° 2005-370 du 22 avril 2005 dite loi Léonetti, introduit la notion d'obstination déraisonnable et la réunion collégiale pour les prises de décision, la personne de confiance, les directives anticipées.

2016 : Loi Claeys-Léonetti donne le droit à la sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience jusqu'au décès, sous certaines conditions.

Les structures de soins palliatifs en France :

En France, il existe trois types de structures de soins palliatifs pour accueillir les patients en institution :

- Les **Unités de Soins Palliatifs (USP)** sont des structures d'hospitalisation d'environ 10 lits accueillant pour une durée limitée les patients en soins palliatifs. Les USP sont constituées de lits totalement dédiés à la pratique des soins palliatifs et de l'accompagnement. Elles réservent leur capacité d'admission aux situations les plus complexes et/ou les plus difficiles. Elles assurent ainsi une triple mission de soins, d'enseignement et de recherche.

- Les **équipes mobiles de Soins Palliatifs (EMSP)** ont pour mission d'apporter une aide, un soutien, une écoute active, des conseils aux soi-

gnants qui prennent en charge des patients en fin de vie dans d'autres services. La mission des EMSP concerne : la prise en charge globale du patient et de son entourage familial, la prise en charge de la douleur et des autres symptômes, l'accompagnement psychologique et psychosocial, le rapprochement, le retour et le maintien à domicile, la sensibilisation aux soins palliatifs et à la réflexion éthique.

- Les **lits identifiés en soins palliatifs (LISP)** (officiellement appelés prise en charge identifiée de malades en soins palliatifs hors USP) sont des lits situés au sein d'un service d'hospitalisation. Ils permettent une ouverture et un lien entre le domicile et les établissements, par exemple dans le cadre d'un réseau de santé (soins palliatifs, oncologie). Ils doivent

répondre à un cahier des charges pour garantir la qualité des soins.

Pour les patients à domicile, les services d'Hospitalisation à domicile dépendent d'une structure hospitalière. Ils permettent avec la participation des professionnels libéraux du patient de maintenir à domicile ceux qui le désirent. Les **réseaux de soins palliatifs**, quand ils existent, coordonnent l'ensemble des autres structures afin de maintenir le lien entre tous les professionnels qui ont pris en charge le patient. Le réseau participe activement au maintien à domicile des malades qui le désirent dans les meilleures conditions.

Source : Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs (SFAP).

Docteur Gérard Brun

LA COMMISSION DES USAGERS (COMMENT ÇA MARCHE)

Tout usager d'un établissement de santé doit avoir la possibilité d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables de services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, celui-ci est informé de la faculté qu'il a : soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il l'informe qu'il procède lui-même à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non méde-

cin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte (ou réclamation) intéresse les deux médiateurs, ils sont saisis simultanément. Le médiateur rencontre ainsi l'usager, auteur de la plainte. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir, dans la mesure du possible, avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

L'auteur de la plainte ou de la réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux autres membres

de la Commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la Commission. Il transmet ce document aux membres de la Commission.

Michel BOST

PS : si vous voulez plus de renseignements, ou si un jour vous vous trouvez dans une situation de plaintes, en tant qu'adhérent, vous pouvez laisser un message au siège de l'UFCC-Quechoisir. Je vous contacterai, soit par téléphone ou soit par mail.

LES ENQUÊTES

1/ LE BIO VAUT-IL VRAIMENT LE COUP ?

SANTÉ et NUTRITION : manger BIO est sans doute plus sain - le non usage de la chimie ferait sans doute la différence

BIEN-ÊTRE ANIMAL : moins négligé qu'auparavant, même si ce n'est pas leur priorité, le cahier des charges du BIO prend souvent en compte les conditions d'élevage

PRIX : pas à la portée de tous

L'enquête : entre le 18 mars et le 2 avril 2017, l'UFC-Que Choisir a relevé les prix dans 7 magasins spécialisés BIO du département de l'Ain. Nos enquêteurs ont procédé anonymement au relevé de 30 prix dans les rayons : fruits et légumes – crèmerie – boucherie-traiteur – épicerie – épicerie sans gluten – boissons - bébés. Un grand merci à nos enquêteurs car le relevé de prix

en petites et moyennes surfaces n'est pas toujours très facile à effectuer.

LEGENDE :

Très bon marché : ▲▲▲▲ - Bon marché : ▲▲▲ - Modéré : ▲ - Cher : ■ - Très cher : ■■

MOYENNE NATIONALE POUR LE PANIER : 161€

MAGASINS VISITES	Prix du PANIER MOYEN	Panier de FRUITS & LEGUMES	Panier hors FRUITS & LEGUMES
AMBERIEUX-EN-BUGEY BIOCOOP : 186 Rue Alexandre Bérard LA VIE CLAIRE : Rue des Frères Salvez'	158€ 152€	▲▲ ▲▲	▲ ▲
BELLEY LA VIE CLAIRE : 23 Rue de la République	160€	▲▲	▲
BEYNOST LA VIE CLAIRE : Zac des Batterses - Rue Pré Caillat	157€	▲	▲
BOURG EN BRESSE BIOCOOP : 43 Avenue Alsace-Lorraine BIOCOOP : 10 Boulevard Kennedy BIOMONDE (BIOPHARE) : 24 Rue du 23 ^{ème} RI	159€ 158€ 158€	▲▲ ▲▲ ▲▲	▲ ▲ ▲

2/ LES GRANDES SURFACES ALIMENTAIRES

L'attractivité du prix constitue certes un important critère de choix dans ce canal de distribution, mais la qualité des services offerts importe de plus en plus dans des domaines variés. Dans ce contexte l'UFC-QUE CHOISIR a mené des visites-mystères en grandes surfaces afin d'évaluer les magasins sur de nouveaux critères d'offres et de services : espaces de circulation –

propreté – étendue et diversité de l'offre (notamment les produits BIO) – qualité de l'information – offres de services – mesures en faveur de l'environnement. Bien entendu, l'UFC-QUE CHOISIR de l'AIN a participé à cette enquête. Entre le 3 et le 17 juin, nos enquêtrices et enquêteurs ont visité 20 magasins de la grande distribution dans le département.

LEGENDE :

Très Bon : ▲▲▲▲ - Bon : ▲▲▲ - Moyen : ▲▲ - Médiocre : ▲ - Mauvais : ■■

Information : étiquetage, bourses de prix – services : passage en caisse, espace restauration - environnement : disparition des sacs plastiques, espace déballe.

MAGASINS VISITES	NOTE/20	TOTAL	Circulation	Propreté	Offre Classique	Offre bio	Info	Promotions	Services	Environnement
INTERMARCHÉ Neuville sur Ain	15	▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲▲	▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲	▲▲
CARREFOUR Ségny	15	▲▲	▲▲	▲▲	▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲▲	▲▲
LECLERC Beynost	14	▲▲	▲	▲▲	▲	▲▲▲	▲▲▲	▲	▲▲	▲▲
CARREFOUR Fereny Voltaire	14	▲▲	▲▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲▲▲	■	▲	▲▲
LECLERC Fereny Voltaire	14	▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲	▲▲	▲▲	■	▲▲	▲▲
CARREFOUR MARKET Ambérieu en Bugey	13	▲▲	▲▲	▲▲	▲	▲	▲▲▲	▲▲▲	▲	▲▲
CARREFOUR Bourg en Bresse	13	▲▲	▲	▲	▲	▲▲▲	▲▲▲	■	▲	▲▲
CASINO Bourg en Bresse	13	▲▲	▲▲▲	▲▲	▲	▲	▲▲▲	■	▲	▲▲
LECLERC Bourg en Bresse	13	▲▲	▲▲	▲▲▲	▲	▲▲	▲▲▲	▲	▲	▲
BI1 Saint Bégnine	13	▲▲	▲	▲▲▲	▲▲	▲▲	▲▲▲	▲	▲	▲
INTERMARCHÉ Jayot	13	▲▲	▲▲▲	▲▲▲	▲▲▲	■	▲▲	▲▲▲	▲	▲▲
CARREFOUR MARKET Miribel	12	▲▲	▲	▲▲	▲▲	▲	▲▲	■	▲	▲▲
INTERMARCHÉ SUPER Bourg en Bresse	12	▲▲	▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲▲▲	▲	■	▲
INTERMARCHÉ Ambérieu en B.	11	▲	▲	▲▲▲	▲▲	■	▲▲▲	■	▲	▲
SUPER U Pont d'Ain	11	▲	▲▲▲	▲▲	▲▲	■	■	■	▲	▲▲
CARREFOUR MARKET St Genis Pouilly	11	▲	▲▲	■	▲	▲	▲▲▲	■	▲	▲▲
COLIBRYT Bagé Le Chatel	9	▲	▲▲	▲▲	▲	■	■	▲	▲	▲
CARREFOUR MARKET Maginot Bourg en Bresse	9	▲	▲	▲▲	▲	■	▲▲	▲	■	▲▲
CARREFOUR MARKET Péronnas	9	▲	▲▲▲	▲▲	■	■	▲▲	▲	▲	■
INTERMARCHÉ St Genis Pouilly	9	▲	■	■	■	▲▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲

NOS ENQUÊTEURS et ENQUÊTRICES TOUJOURS SUR LA BRECHE !

Dès la rentrée de septembre, une nouvelle enquête initiée par la Fédération sur les «circuits courts» et plus particulièrement dans les magasins de producteurs a été effectuée par notre équipe, entre le 30 septembre et le 14 octobre sur l'ensemble du département. Vous aurez connaissance des résultats de cette enquête dans le prochain numéro d'AIN CONSO.

Pierre Rigaud, responsable des enquêtes