

## Le mot du président

Faut-il le dire, 2020 n'aura pas été une année bien satisfaisante, pas plus pour notre association que pour l'ensemble de la population : la pandémie nous aura lourdement pénalisés, nous empêchant de mener à terme certains de nos projets, nous contraignant à fermer provisoirement nos locaux à la Maison de la culture et de la citoyenneté à Bourg-en-Bresse et nos autres permanences au sein du département. Nous avons dû renoncer temporairement à recevoir les consommateurs en présentiel et leur proposer d'autres types de relations (téléphone, internet).

En dépit de cela, nous avons progressé jusqu'à atteindre le seuil symbolique des 1000 adhérents au dernier trimestre. Il faut en remercier nos bénévoles qui se sont adaptés au contexte et qui n'ont pas ménagé leur peine pour aider les consommateurs et les usagers en difficulté.

Nous resterons en 2021 sur cette dynamique. L'avenir nous dira s'il est possible de remettre à l'ordre du jour rapidement certains de nos projets les plus chers (réunions publiques sur le thème des arnaques avec le groupement de gendarmerie de l'Ain, conférences-débats, etc.) Nous continuerons notre partenariat avec Radio B d'une part, et avec la Clinique juridique de la Faculté de droit à Lyon d'autre part. Et ne l'oubliez pas, nous restons joignables au 04.74.22.58.94, ou par mail : [contact@ain.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ain.ufcquechoisir.fr), ou directement "en ligne" : <https://ain.ufcquechoisir.fr/litiges/>. Nous espérons pouvoir tenir notre assemblée générale le 9 mars 2021 à 18H à la Salle Louis Blériot, 40 Place Louis Blériot à Bourg-en-Bresse (à côté de la médiathèque Aimé-Césaire) : tenez vous au courant en consultant régulièrement [notre agenda en ligne](#).

Nous vous souhaitons, à toutes et à tous, une année 2021 exempte de problèmes de santé et riche en satisfactions.

Daniel Mesplès

## Les abonnements, problématique de résiliation

M.J. adhérent à l'UFC-Que Choisir de l'Ain décide de mettre fin, après 10 années de souscription, à son abonnement à une chaîne cryptée. Il contacte par téléphone le service concerné qui lui propose de poursuivre son adhésion à moitié prix. M.J. accepte. Ses mensualités ont bien été réduites. Après 2 prélèvements, M.J. réalise qu'il est engagé pour 2 ans, ce qui ne lui a jamais été précisé. Il conteste sans succès, puis s'adresse à notre association. Comme aucun contrat ne lui a été adressé, nous rédigeons un simple courrier rappelant la loi. La chaîne répond rapidement, propose de résilier le contrat de façon exceptionnelle (!) et de rembourser, comme geste commercial, une somme de 750€ environ à la satisfaction de l'adhérent et de nous même.

Conseils : les abonnements de toute sorte étant de plus en plus fréquents, nous vous conseillons :

- de bien lire les conditions de l'offre pour connaître la durée, les modalités de rupture, la variation des prélèvements dans le temps.
- de bien vérifier, lors d'un achat sur internet, à décocher la case souvent précochée proposant un abonnement à un service non souhaité.
- en cas de modification d'un abonnement, bien exiger l'envoi d'un contrat et le lire attentivement avant signature.

Christine Dumergue

## Activités 2020 / 2021

Pour 2021, nous faisons le vœu de retrouver un contexte sanitaire normalisé pour pouvoir reprendre toutes nos activités habituelles. Rappelons que les objectifs de notre association sont : **aider les adhérents en cas de conflit de consommation**, **les informer afin de promouvoir une consommation plus responsable, plus équitable**, **les représenter auprès d'un maximum d'organismes pour faire respecter leurs droits de consommateur ou d'utilisateur**.

En 2020, nos conseillers litiges ont ouvert 1456 dossiers litiges soit 51 % de plus qu'en 2019 (960 dossiers). Le confinement, la nécessité de respecter les gestes barrière ont contribué à augmenter considérablement le traitement des litiges par téléphone ou par internet. Le nombre de TLL (traitement des litiges en ligne) est passé de 605 en 2019 à 1219 en 2020. Les conflits concernent le plus souvent les distributeurs d'énergie, le démarchage téléphonique, les garagistes, les cuisinistes, les voyagistes, le e-commerce...

Pour épauler les conseillers litiges, l'association s'est rapprochée en 2020 de la Clinique juridique (faculté de droit à Lyon) : les étudiants nous apportent leurs connaissances pour traiter encore plus efficacement les dossiers complexes. Ce partenariat va se concrétiser par la signature d'une convention en ce début d'année 2021.

2020 a vu aussi s'accroître la présence de nos bénévoles au sein de différentes structures du département : nous représentons les usagers dans **9 établissements de santé de l'Ain**. Nous sommes présents aussi à **la chambre d'agriculture de l'Ain**, à **la Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)**, à **l'Association départementale pour l'information sur le logement (ADIL)**, à **la Commission de surendettement de la Banque de France**, dans **4 CCSPL (commission consultative des services publics locaux)** Ainsi, grâce à nos bénévoles, l'association est de plus en plus connue et reconnue. Une grande satisfaction pour nous tous.

## L'air que nous respirons

L'air que nous respirons se compose de 21 % d'oxygène et de 78 % d'azote. Le reste comprend des gaz (argon, ozone, vapeur d'eau, méthane...), des substances chimiques (métaux lourds, pesticides, formol, benzène...) et des substances naturelles (pollen, poils d'animaux...) en suspension. Certains de ces éléments ont des effets néfastes sur notre santé. Depuis les années 90, la pollution atmosphérique et environnementale est surveillée grâce à l'indice **ATMO**.

Au 1er janvier 2020, le calcul de cet indice et son contenu ont évolué pour mieux appréhender les différents polluants et mieux couvrir le territoire. Les mesures sont réalisées dans 4030 communes d'Auvergne-Rhône-Alpes quotidiennement. Elles portent sur les quantités de dioxyde de soufre (SO<sub>2</sub>), de dioxyde d'azote (NO<sub>2</sub>), d'ozone (O<sub>3</sub>), sur les quantités de particules fines dont le diamètre est inférieur à 10 micromètres (PM<sub>10</sub>) et les particules dont le diamètre est inférieur à 2,5 micromètres (PM<sub>2,5</sub>) en suspension dans l'air. Ce sont ces particules très fines qui sont les plus dangereuses pour nos poumons. Les avantages de ce nouvel indice ATMO sont :

- **sa cohérence avec l'indice européen** : mêmes seuils pour déterminer le niveau de pollution, mêmes codes de communication : un smiley plus ou moins souriant, avec un couleur différente selon le niveau de pollution (bleu très souriant quand l'air est bon, vert moins souriant quand l'air est moyen, puis jaune, rouge, marron et violet quand l'air devient extrêmement mauvais pour la santé).



- **Sa représentativité** : en intégrant la collecte et l'analyse des PM<sub>2,5</sub>, il s'avère être, à ce jour, un des meilleurs indicateurs de la pollution particulaire. De plus la couverture géographique est fortement élargie. Enfin ce nouvel indice apporte une information pour le jour mais aussi les 2 jours suivants.

Les citoyens ont libre accès à cet indice ([www.atmo-auvergnherhonealpes.fr](http://www.atmo-auvergnherhonealpes.fr)). Les codes de communication sont simples. Chacun peut anticiper la dégradation de l'air extérieur, les pics de pollution, et adapter ses activités en conséquence.

Mais n'oublions pas que 80 % de nos vies se passent en intérieur (logement, écoles, entreprises, magasins, transport). L'air intérieur que nous respirons inquiète de plus en plus. La revue Que Choisir nous alerte très souvent sur les pollutions de l'air intérieur qui dépassent souvent les normes recommandées.

Les fautifs ? Les aérosols, les parfums d'intérieur, les produits ménagers d'entretien, les cosmétiques, certains composants des sols, meubles, peintures... et bien sûr le tabac.

Un quart des français souffrent d'allergies respiratoires et un tiers de rhinites allergiques et plus fréquemment encore de fatigue, de maux de tête dus à la pollution de l'air que nous respirons.

Notre association locale UFC-Que Choisir de l'Ain, sensible à ce problème, prévoit de proposer des rendez-vous consommateurs sur le thème « je respire un air sain » qui abordera les causes de pollution et bien sûr les écogestes pour respirer un air sain.

Joëlle Boissy

## Adopter les écogestes ? Une bonne résolution pour 2021

Les écogestes vous connaissez ? Ces petits réflexes du quotidien qui permettent de réduire notre impact sur le climat, sur notre environnement, tout en améliorant notre pouvoir d'achat. Parmi eux :

**Réduire** ses achats pour limiter le gaspillage, éteindre les appareils électriques en veille, surveiller sa consommation d'eau...

**Réemployer**, donner ou vendre plutôt que jeter ou conserver des objets sans utilité pour soi.

**Réparer** les objets pour allonger leur durée de vie.

**Recycler**, en triant ses déchets.

Depuis les années 2000, de nombreux organismes nous aident à devenir écoresponsables. Les Repair Café et les recycleries sont les plus connus.

**Les Repair Café** ont été créés en 2009 aux Pays Bas et essaient partout en Europe. Ils ont pour objectifs de donner une seconde vie aux objets du quotidien (vélos, petits appareils électroménagers, multimédias, vêtements, jouets...) en les réparant soi-même avec l'aide de bénévoles bricoleurs qui transmettent leur savoir, prêtent les outils nécessaires... Les consommateurs apprennent à réparer dans une ambiance très conviviale mais sans garantie de résultats. Les Repair Café luttent ainsi contre l'obsolescence programmée et prennent le relais des petits réparateurs indépendants de plus en plus rares. Dans l'Ain, plusieurs associations et quelquefois des mairies, proposent des Repair Café (Bourg-en-Bresse, Ambérieu-en-Bugey, Valserhône...). Attention, ce service n'est pas régulier il faut s'informer pour connaître les jours et les horaires d'ouverture, voire le lieu. Parfois le Repair Café est au sein d'une recyclerie.

**Les recycleries et les ressourceries** sont largement encouragées par les collectivités locales qui voient en elles le moyen de limiter le tonnage des ordures. Ce sont des lieux de collectes, de réemplois et de reventes d'objets usagers ou d'occasion. Les recycleries à la différence des ressourceries, peuvent se spécialiser dans la collecte d'un seul type de biens et nouer des partenariats avec les entreprises locales pour la collecte de l'un de leurs déchets (chutes de tissus, un matériau de construction, huile...)

Ce sont souvent des associations sans but lucratif qui contribuent à insérer des personnes en difficulté, à animer un quartier, à limiter les pollutions et à préserver les ressources naturelles en recyclant. En remettant sur le marché des biens à prix solidaires, les recycleries contribuent au pouvoir d'achat des ménages. Sur le territoire de l'Ain, une dizaine de recycleries-ressourceries collectent auprès des habitants (Ambérieu-en-Bugey, Belley, Arbent, Bourg-en-Bresse, Montluel, Saint-Genis-Pouilly, Gex, Ferney-Voltaire, Trévoux...)

**La bonne résolution du début d'année doit se poursuivre ...**

Joëlle Boissy

## Hourra !!...

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, **finis les numéros surtaxés pour appeler un service public**. Certains services avaient anticipé cette date et proposaient depuis quelques mois un numéro non surtaxé. D'autres se sont mis en conformité très récemment, bien souvent en changeant de numéro d'appel.

Rappelons que les entreprises ont aussi l'obligation de proposer à leurs clients un numéro non surtaxé, souvent bien difficile à trouver !

Notons également que de plus en plus d'arnaques consistent à faire appeler un numéro fortement taxé pour avoir un cadeau, des renseignements... Ces numéros à 10 chiffres commencent souvent par 081-082-089 ou à 6 chiffres par 118-117.

Joëlle Boissy