



*Mode de garde des jeunes enfants
p. 6 et 7*



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - n°97 Décembre 2023- prix : 1€

Sommaire

*Energie moins chère ensemble
p. 2*

*L'édito actualité de l'association
p. 3*

*Qualité de l'eau au robinet
p. 4 et 5*



*Programmeur de chauffage
p. 10 et 11*

*Numéros surtaxés
p. 12 et 13*



*Consignes pour bagages
en gare p. 14*



Les gagnés p. 15



Problèmes d'accès aux soins

L'UFC-Que Choisir attaque l'Etat

P. 8 et 9

Energie moins chère ensemble

Bilan de la nouvelle campagne de l'UFC-Que Choisir

Dans un contexte de hausse massive des tarifs réglementés de vente de l'électricité, qui risque de s'amplifier dès février prochain, l'UFC-Que Choisir a lancé en octobre dernier un achat groupé « électricité ».

1595 sarthois ont souscrit à l'offre Octopus proposée dans le cadre de cette campagne

Lors de la dernière campagne 2019 (la campagne 2021 avait été arrêtée en raison de l'explosion des prix sur les marchés de gros), les 1595 souscripteurs ont économisé 151 euros en moyenne sur un an, soit 240 533 euros de pouvoir d'achat économisé dans le département.

Dans le cadre de cette dernière campagne, ce sont 1615 sarthois qui ont opté pour l'offre Octopus, réalisant une économie moyenne annuelle de 162,5 euros par rapport au tarif réglementé, soit 262 464 euros sur tout le département.

A la suite de la hausse du 10 % des tarifs réglementés d'électricité (TRV) au mois d'août et des perspectives de nouvelles hausses l'année prochaine, l'UFC-Que Choisir, avait lancé, en octobre, via sa filiale, la SAS Que Choisir, un appel d'offres auprès des fournisseurs nationaux d'électricité, afin qu'ils proposent une offre attractive financièrement, et sécurisée juridiquement.

Plusieurs fournisseurs ont transmis des offres, et, après analyse, l'offre lauréate la moins disante a été celle d'Octopus Energy (ex Plüm énergie, qui avait remporté le lot soutien aux « petits producteurs d'électricité renouvelable » en 2019). Cette offre était proposée à tous les abonnés desservis par le distributeur national Enedis (hors entreprises locales de distribution).

L'offre lauréate a permis une réduction sur le prix du kWh (hors taxes et hors abonnement) de 12,1 % par rapport aux TRV actuels, et ce pour toutes les puissances et les options tarifaires (base ou heures pleines/heures creuses).

En application du cahier des charges, l'offre proposée par le lauréat garantit la fixité du prix de l'électricité sur deux ans (hors évolutions imposées par la réglementation). Dès lors, les consommateurs sont préservés sur une longue période des hausses des TRV d'autant que la perspective d'une nouvelle hausse des TRV de l'ordre de 10 % dès février 2024 a déjà été évoquée par le Gouvernement. L'offre « Energie moins chère ensemble » constitue donc un véritable bouclier anti-inflation qui devrait donc permettre des économies encore plus importantes que celles calculées sur la base des TRV actuels.



Une offre qui bonifie les économies d'énergie

En outre, les bénéficiaires de l'achat groupé sont éligibles à la « cagnotte » mise en place par Octopus Energy en cas de baisse de sa consommation énergétique. En effet, afin d'encourager les économies d'énergie, le fournisseur s'engage à un bonus tarifaire supplémentaire en cas de baisse de sa consommation énergétique. Faisant déjà partie de l'offre lauréate de 2019 de Plüm Energie, les souscripteurs avaient bénéficié en moyenne d'une réduction supplémentaire de 40 euros.

Au-delà des tarifs compétitifs, une sécurité juridique

Au-delà de l'aspect tarifaire, l'offre Energie moins chère ensemble se caractérise à nouveau par une sécurité juridique renforcée avec un contrat sûr, avec des clauses plus protectrices des consommateurs que celles classiquement proposées. Elle bénéficie de l'implication de la Fédération UFC-Que Choisir dans le traitement des éventuelles réclamations des souscripteurs durant la première année. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Décembre 2023 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2100 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir—D.R. Impression : SARL I.C.I - 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

ACTUALITÉ DE L'ASSOCIATION

Traditionnellement, notre association organise après l'été, une journée de l'équipe. C'est l'occasion pour nos bénévoles et salariées de se retrouver en partageant un moment convivial, de faire connaissance avec les nouvelles et nouveaux bénévoles, d'échanger sur leurs différentes missions.

Fin septembre, nous étions donc une quarantaine réunis au domaine de la Houssaye, à Spay.

Cette journée a permis de découvrir une nouvelle activité construite par notre fédération : un Escape Game sur la protection des données personnelles. Notre objectif était également de susciter des vocations d'animatrices et d'animateurs pour cette activité qui sera proposée aux structures qui le souhaitent dans le cadre de nos interventions et animations pour le public. Une trentaine de bénévoles, avec parmi eux, trois bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Mayenne, ont participé aux trois sessions de cet atelier durant la journée. D'autres ateliers étaient proposés : découverte du Tai Chi, animée par une bénévole, mais aussi, tournoi de pétanque, parcours d'orientation et visite du Spaycific zoo de Spay.

Ce sont aussi ces moments conviviaux partagés qui contribuent au dynamisme et à l'efficacité de notre association. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

L'édito



Ce dernier éditto de l'année est l'occasion pour moi de remercier toute l'équipe, nos 85 bénévoles et nos deux salariées.

Grâce à leur engagement, nous pouvons répondre à toutes nos missions que ce soit pour agir pour faire avancer vos droits, consommateurs et usagers, que pour vous aider et vous défendre individuellement.

Je remercie également nos adhérents, nouveaux et anciens fidèles, qui nous permettent de garder notre indépendance et de renforcer notre puissance en tant que groupe de pression. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



L'atelier Escape Game « Données personnelles »



Prochaine Assemblée Générale de l'association

Elle se tiendra **vendredi 5 avril** en deuxième partie d'après-midi.

L'horaire et le lieu seront précisés dans votre prochain bulletin de mars 2024

Réservez cette date dès à présent.

Nous vous attendons nombreux. ■



La qualité de l'eau au robinet

Un enjeu de santé publique



Une journée d'information et d'échanges a été organisée sur ce thème le 24 novembre au Mans par l'UFC-Que Choisir de la Sarthe et trois associations partenaires pour cet événement : l'Association Comité Citoyen (ACC), la Ligue des Droits de l'Homme (LDH) et France Nature Environnement Sarthe (FNE). Une soixantaine de personnes, fortement intéressées par ce thème, y ont participé.

Des informations « techniques »

sur l'eau potable

L'ACC a présenté dans un premier temps le processus de fabrication de l'eau potable jusqu'à notre robinet, comment est définie la qualité de cette eau, qui garantit sa qualité, le rôle de l'Agence régionale de santé (ARS) et des PRPDE (personnes responsables de la production et de la distribution de l'eau ; les « syndicats d'eau » qui agissent par délégation des maires).

Droit à l'eau et à l'information pour tous

La Ligue des Droits de l'Homme a rappelé ce droit à l'eau potable. Le juriste de FNE a informé sur le droit à l'information concernant les documents publics et les obligations de la consultation du public sur certains textes réglementaires.

Qui pollue, qui paie, comment est gérée l'eau ?

Notre association a organisé au moment de la pose un « bar à eau » qui consiste à tester en aveugle le goût de l'eau du robinet et plusieurs eaux en bouteille de diverses origines. Seuls 36% des testeurs ont reconnu l'eau du robinet. L'argument des partisans de l'eau en bouteille ne tient donc pas. Buvez de l'eau du robinet qui est 70 fois moins chère et qui permettrait de ne pas générer 150 000 tonnes de plastique par an.

L'avis des participants a aussi été sollicité au cours d'ateliers, en particulier via un quiz.

Les 2/3 ont indiqué que la pollution de l'eau était due à l'agriculture intensive. Les principaux polluants sont les pesticides et les nitrates.

A noter des polluants émergents, les PFAS (composés fluorés), qui ne font actuellement pas l'objet de norme bien qu'utilisés depuis les années 1950 ! Ils sont dits permanents car très stables !

Tous les participants ont avancé que les usagers domestiques payaient la plus grande partie du coût de l'eau au robinet, bien qu'ils n'étaient ni les principaux pollueurs ni les principaux préleveurs.

Différentes structures interviennent, parfois de façon complexe, dans la gestion de l'eau quel que soit leur domaine officiel de compétence : l'Etat, en particulier par ses services décentralisés et les agences de l'eau, les régions, les départements, les PRPDE... Pas étonnant que les réponses des participants à cette question soient partagées.

.../...

La qualité de l'eau au robinet

Un enjeu de santé publique

.../...

Pollution des canalisations.

Un exemple sensible en Sarthe : le CVM

L'ACC a présenté également la problématique CVM en Sarthe. Voir aussi « le Consommateur 72 » N°93 de décembre 2022 et N°87 de juin 2021.)

Le **chlorure de vinyle monomère** (CVM) est dû à des canalisations en PVC défectueux posées dans les années 1980-90. Il est cancérigène certain, responsable en particulier de cancers du foie.

Dans notre département, cette pollution concerne les territoires de petits PRPDE (*personnes responsables de la production et distribution de l'eau*) avec de faibles ressources financières et humaines et qui ne sont plus soutenus par les services déconcentrés de l'Etat et le conseil départemental. Dans d'autres départements de la région (44, 49, 85), une structure tel qu'un syndicat départemental intervient efficacement pour éliminer ce polluant.

En Sarthe, il y a une faible connaissance de l'état patrimonial des réseaux atteints. L'ARS 72 et les PRPDE recherchent-ils avec diligence et pertinence les canalisations défectueuses ?

Ces structures ne communiquent qu'une partie des informations demandées par nos associations concernant les mesures de CVM effectuées et l'état du réseau de distribution.

Peu de projets de remplacement de canalisations sont connus. Notre demande d'une structure spécifique pour résoudre le problème CVM, à laquelle nos associations seraient intégrées, nous a été refusée !

L'ARS 72 n'exerce pas son expertise sanitaire comme elle devrait le faire.



En fin de journée et durant la pause, un sarthois, Cyril Ledru, a présenté l'**application gratuite LYSO** qu'il a créée. Celle-ci permet de connaître la qualité de l'eau qui sort de son robinet (lyso.fr).

Un film à ne pas manquer

En soirée, une projection du film « Secrets Toxiques », réalisé par l'association du même nom, a été organisée au cinéma Colisée. Ce film présente principalement les grands défauts des procédures de mise sur le marché (AMM) des pesticides et les actions en justice de l'association. La projection a été suivie d'échanges entre les spectateurs. Nous n'en écrivons pas plus. Nous vous conseillons fortement de voir ce film qui est disponible gratuitement

https://www.youtube.com/watch?v=Q0-7iu7Bgeg&ab_channel=SecretsToxiques



Rejoignez-nous pour une meilleure qualité de l'eau au robinet en Sarthe

En fin de réunion, un appel a été lancé vers ceux, particuliers et associations, qui souhaitent rejoindre nos 4 associations. Il s'agit de contribuer à la recherche et à l'examen de données publiques et à participer à des actions pour convaincre les décideurs. ■

Pierre Guillaume, responsable commission environnement

Modes de garde des jeunes enfants

Des capacités d'accueil encore insuffisantes sur la Sarthe



Les conditions d'accueil des enfants dans les crèches ont fait l'actualité et légitimement scandalisé l'opinion publique, l'UFC-Que Choisir a fait une étude sur l'offre de modes de garde des jeunes enfants. Elle montre que de trop nombreux parents doivent soit subir des restes à charge élevés, soit renoncer à les faire garder.

Dans la Sarthe, **3/4 des enfants de moins de 3 ans** sont couverts par un mode de garde formel (assistants maternels, crèches, ou encore salariés à domicile), ce qui classe notre département à la **10^{ème} place en France métropolitaine** (moyenne nationale de 58,8 %).

Cela signifie que, dans notre département,

un jeune enfant sur quatre n'aurait pas pu être accueilli par un mode formel si leurs parents l'avaient souhaité.

** A titre d'illustration, au niveau national, un ménage gagnant 3 SMIC aura en moyenne un reste à charge mensuel de 282 euros si son enfant est gardé en crèche, contre 342 euros s'il l'est par un assistant maternel. Pour les ménages vivant avec 1 SMIC, le reste à charge est en moyenne de 56 euros par mois si l'enfant est gardé en crèche, contre 178 euros s'il l'est par un assistant maternel, soit plus du triple.*

Dans la Sarthe : une majorité d'assistants maternels et peu de places en crèches

L'état de l'offre d'accueil a de déplorables conséquences économiques pour les ménages. D'une part, l'absence de solutions pour faire garder leurs enfants a un impact direct sur l'emploi ou l'employabilité des parents (souvent les mères), les privant ainsi de ressources salariales.

D'autre part, le type d'offre disponible joue sur le pouvoir d'achat, puisque les restes à charge* (sommes effectivement payées après toutes les aides), sont en moyenne systématiquement supérieurs en ayant recours à un assistant maternel plutôt qu'à une crèche, à plus forte raison pour les ménages les plus modestes.

Indépendamment des aspects financiers, le fait que le département de **la Sarthe** se repose majoritairement sur les assistants maternels pour l'accueil formel des jeunes enfants pose un réel problème, puisque **les agréments d'assistants maternels y sont en chute libre : moins 1214 entre 2016 et 2020.**

Dans ce contexte, l'absence d'annonces concrètes des autorités concernant les assistants maternels est particulièrement alarmante pour le département de la Sarthe en termes de perspectives pour les années à venir. Ainsi, pour éviter un effondrement du taux de couverture, il faudra soit attirer suffisamment d'assistants maternels, soit ouvrir des crèches en nombre suffisant, pour compenser l'érosion démographique de la profession.

.../...

Modes de garde des jeunes enfants

*Des gouvernements successifs
et des discours non suivis d'effets*

.../...

Depuis 2007, la création d'un droit opposable à un mode de garde pour les jeunes enfants et d'un service public de la petite enfance ont continuellement été promis par les présidents de la République successifs.

Pourtant, depuis quinze ans, aucune réforme d'ampleur n'a été entreprise quant à la qualité de l'accueil. Ainsi, en avril 2022, **faute d'attractivité des métiers de la petite enfance, 14 des postes en crèche dans le département de la Sarthe étaient vacants depuis plus de trois mois.**



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe, attachée à la liberté de choix des parents et au bien-être des enfants, exhorte le Gouvernement à :

- ⇒ **Créer un droit opposable à un mode de garde pour les jeunes enfants, qui soit abordable pour tous, et de qualité. Pour que ce droit soit effectif, il est en particulier impératif de mettre en place un pilotage des besoins sur la base de projections démographiques, tant des naissances que des départs en retraite des professionnels du secteur ;**
- ⇒ **Instaurer un pilotage par l'État de l'ouverture de crèches publiques et maisons d'assistants maternels dans les zones les plus déficitaires ;**
- ⇒ **Simplifier les aides aux ménages ;**
- Systématiser la mise en place de guichets uniques pour trouver un mode de garde. ■**

Everlyne Gaubert, Présidente



Le site Internet de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, vous informe sur notre actualité, nos actions
Consultez le sur
sarthe.ufcquechoisir.fr ■

Problèmes d'accès aux soins

L'UFC-Que Choisir attaque l'Etat

Devant une situation d'accès aux soins, qui ne cède de se dégrader, notre fédération UFC-Que Choisir a déposé, le 21 novembre, un recours devant le Conseil d'Etat pour sanctionner l'inaction coupable de l'Etat et l'enjoindre à prendre les mesures à la hauteur des enjeux.



Les chiffres affolants de la désertification médicale qui frappent notre département, révélés par l'actualisation de [la carte de la fracture sanitaire](#) de l'UFC-Que Choisir

Un accès territorial aux soins dégradé dans notre département

L'accès géographique à la médecine de ville est extrêmement dégradé dans la Sarthe. Notre analyse montre en effet que 55,7 % des habitants du département résident dans un désert médical pour l'ophtalmologie, et que 60,8 % des femmes et 65 % des enfants qui y habitent sont respectivement dans un désert médical gynécologique et pédiatrique.

Bien que les déserts médicaux soient moins répandus pour les généralistes (6,9 % de la population départementale), la situation reste tout de même tendue pour 51,6 % des usagers du département qui ont d'importantes difficultés pour accéder à ce pilier du parcours de soins.

Avec la dimension économique, les déserts médicaux s'étendent dramatiquement

En combinant la dimension géographique et financière de l'accès aux soins, c'est-à-dire en ne prenant en compte que l'accès à des médecins ne pratiquant pas de dépassements d'honoraires, la situation se détériore très fortement en ce qui concerne l'accès aux spécialistes.

Les déserts médicaux se retrouvent alors aussi bien les zones urbaines que les zones rurales de notre département.

Dans la Sarthe, ce sont ainsi 70,8 % des femmes qui résident dans un désert médical pour les gynécologues, 71,9 % des enfants qui sont dans un désert médical pour les pédiatres, et 97,3 % des personnes qui vivent dans une commune où trouver un ophtalmologue respectant le tarif de la sécurité sociale relève de la gageure.

Obtenir un rendez-vous médical est souvent impossible

Pour illustrer les conséquences concrètes des difficultés d'accès aux soins, les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir, dont ceux de notre association locale ont contacté anonymement 2 642 médecins généralistes présents dans 70 départements pour savoir s'ils acceptaient de les suivre en tant que médecin traitant.

Alors qu'au niveau du pays dans 51,5 % des cas les médecins ont refusé la demande de nos bénévoles, à l'échelle de notre région ce pourcentage se monte à 63 %, un chiffre en hausse par rapport à une enquête identique que nous avons réalisée il y a 4 ans 52 %.

Également, 761 ophtalmologues présents dans 65 départements ont été contactés afin de leur demander s'il était possible d'obtenir un rendez-vous pour une visite de contrôle, en tant que nouveau patient. Dans 25 % des cas, les professionnels interrogés dans notre région ont refusé de planifier un rendez-vous (contre 28 % à l'échelle nationale).

Quant aux délais d'attente constatés quand il est possible d'avoir un rendez-vous, ils sont extrêmement importants : dans notre région dans 28 % des cas, il faut attendre entre 1 et 3 mois, et dans 39 % des cas, ils sont supérieurs à 3 mois

Pour le département de la Sarthe, lors de [notre enquête 2022](#) auprès de 68 médecins généralistes, 87% refusaient de prendre de nouveaux patients.

.../...

Problèmes d'accès aux soins dans la Sarthe

L'UFC-Que Choisir attaque l'Etat

Devant une [situation d'accès aux soins, qui ne cesse de se dégrader pour les sarthois](#), l'UFC-Que Choisir de la Sarthe était mobilisée devant la Préfecture de la Sarthe le 21 novembre, pour soutenir cette action et sensibiliser les habitants de notre département contre les déserts médicaux auxquels ils sont confrontés. Symboliquement, l'association locale a déployé des rubanises « **J'accuse l'Etat** » pour souligner l'éloignement de l'accès aux soins des sarthois.

Un communiqué a été déposé à l'intention du Préfet. Les bénévoles se sont ensuite rendus au siège du Conseil de l'ordre des médecins de la Sarthe et une lettre ouverte a été également déposée.

Laure Artru, Présidente de l'ACCDM de la Sarthe (Association de Citoyens Contre les Déserts Médicaux), nous avait rejoints, avec quelques adhérents, en soutien à notre action.

#MaSanteNattendPlus : les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe devant la Préfecture



Devant l'urgence à mettre fin aux inégalités territoriales sur l'accès aux soins et refusant d'assister plus longtemps à l'immobilisme du gouvernement qui refuse de prendre les mesures courageuses de nature à résorber la fracture sanitaire (régulation de l'installation des médecins et fin des dépassements d'honoraires incontrôlés), la fédération UFC-Que Choisir a déposé, le 21 novembre, un recours devant le Conseil d'État. Son objet : que la plus haute autorité administrative du pays constate et sanctionne l'inaction du gouvernement, mais également qu'elle l'enjoigne à prendre sans délai les mesures courageuses permettant de résorber la fracture sanitaire.



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe soutient ce recours et appelle l'ensemble des habitants de la Sarthe à en faire autant en signant et partageant massivement la [pétition nationale « Accès soins – J'accuse l'État »](#) et à s'informer en consultant la [carte interactive](#) ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Le programmeur de chauffage ...



Le décret relatif aux systèmes de régulation de la température des systèmes de chauffage et de refroidissement est paru au Journal Officiel le 07/06/2023

Thermostat individuel obligatoire pour chaque radiateur

À compter du 1er janvier 2027, les radiateurs devront systématiquement être équipés d'un thermostat. Chaque logement, neuf ou existant, devra donc être équipé d'un système de pilotage capable de réguler la température par pièce ou par zone, et de le programmer automatiquement. L'objectif est de permettre à tous de mieux maîtriser sa consommation énergétique, de réduire ses factures d'énergie et d'accroître le confort du logement.

Un programmeur de chauffage pour une température optimale à tout moment

Relié à une chaudière ou à un chauffage électrique, le programmeur de chauffage se règle simplement, en fonction de la température que vous souhaitez, selon les périodes dans l'ensemble de votre habitation ou, pour les équipements les plus perfectionnés, dans les différentes pièces de votre logement.

Ainsi, peut-on demander à son appareil 17°C durant la nuit ou lorsque l'on s'absente quelques heures, et 19°C au moment où les occupants sont à la maison. Durant une absence de plusieurs jours, le mode « hors gel » permet de faire chuter la température dans le logement, sans avoir à couper et redémarrer la chaudière.

Une gestion automatique du chauffage

Une fois l'appareil programmé, il n'y a rien plus rien à faire : la température de la maison est gérée automatiquement. Les pertes d'énergie sont ainsi limitées et vous chauffez votre habitation en adéquation avec vos besoins.

En cas de chaudière, et suivant sa technologie, votre installateur vous proposera une solution adaptée : un programmeur et/ou un thermostat de réglage de la température associé à une sonde de température extérieure et des robinets thermostatiques.

la programmation peut vous faire économiser jusqu'à 15% d'énergie.



Économiser l'énergie grâce au programmeur de chauffage

Concrètement, si votre programmeur de chauffage est couplé à un système de régulation, ce qui lui permet d'avoir une efficacité optimale, vous pouvez réduire vos dépenses énergétiques de 10 à 25% selon l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie). Même sans système de régulation, la programmation peut vous faire économiser jusqu'à 15% d'énergie.

La performance finale dépendra avant tout de la qualité de l'isolation de votre logement mais cette solution, adaptable à toutes les installations de chauffage, vous permet déjà de réaliser des économies.

Le programmeur de chauffage ne nécessite pas un lourd investissement

Le programmeur de chauffage ne représente pas un investissement très important par rapport à l'installation complète. Plutôt filaire si vous installez une nouvelle chaudière ou de nouveaux radiateurs électriques, sans fil (communication radio) pour une chaudière ou un chauffage électrique existants, il ne coûte généralement pas plus de 300 € (hormis pour les modèles les plus sophistiqués), avec des prix très variables en fonction des modèles

.../...

... Une solution pour économiser l'énergie

.../...

Sonde extérieure : 10 à 25 % d'économies d'énergie

Avec la régulation par sonde de température, vous pouvez conserver votre chaudière, qu'elle soit au fioul ou à gaz, basse température ou à condensation, tout en la transformant en un système de chauffage plus intelligent, vous assurant des économies d'énergie de 10 à 25%.

Le principe de la régulation par sonde de température consiste à avoir une température d'eau coordonnée avec la température extérieure. Elle évite ainsi tout surdimensionnement au moment du réglage et donc toute déperdition. Par exemple, en hiver à 3°C, l'eau est à 70°C et non plus à 40°C. Si le climat se réchauffe, la température de l'eau descend automatiquement.

Les aides financières possibles sont nombreuses :

Elles sont assujetties à des conditions d'éligibilité comme votre revenu fiscal de référence. Les aides sont nombreuses : éco prêt à taux zéro ; TVA à taux réduit ; Aide de l'Anah (Ma Prime Renov) ; aides des fournisseurs d'énergie (certificats d'économie d'énergie) ; aides des collectivités locales ; ...

Il faut recourir à un professionnel labellisé RGE.

Les demandes d'aides doivent être faites au stade du devis non signé sous peine de refus de l'organisme.

Le dispositif de rénovation énergétique est globalement complexe. Nous militons pour le recours obligatoire à un professionnel (assistance à maîtrise d'ouvrage) qui sécurisera le dispositif, aussi bien pour les consommateurs que pour l'état, qui finance avec de l'argent public souvent mal utilisé. En effet, les consommateurs peuvent se faire facilement piéger et arnaquer.

Renseignez-vous impérativement avant toute décision et signature de devis. Ne surfez pas au hasard sur Internet au risque de vous faire arnaquer. Le gouvernement a mis en place une plate-forme sécurisée qui dispense des conseils gratuits neutres et désintéressés :

une seule adresse internet : <https://france-renov.gouv.fr/>

Tél : 0808800700 - Du lundi au vendredi de 9h à 18h.

munissez-vous de votre dernier avis d'imposition. ■

Michel Mansuy
Responsable litiges



Numéros surtaxés : soyez vigilants !

Numéros surtaxés : comment les reconnaître ?

Lorsque vous appelez un numéro surtaxé (ou numéro SVA pour Service à Valeur Ajoutée), lui laissez un message vocal ou lui envoyez un SMS, cette prestation est facturée en plus sur votre abonnement téléphonique.

Des indications simples peuvent vous aider à repérer ce type de numéro, et vous alerter surtout lorsque vous avez été sollicité de façon non désirée.

En effet, seuls certains formats de numéros sont susceptibles d'être surtaxés :

- ◆ les numéros à dix chiffres commençant par 08
- ◆ les numéros à quatre chiffres commençant par 1 ou 3
- ◆ les numéros à six chiffres commençant par 118.

Par ailleurs, une signalétique standardisée a été mise en place, vous permettant d'identifier plus facilement les différentes tarifications. Cette signalétique associe une couleur à chaque type de numéro : vert pour une tarification gratuite, gris pour une tarification normale, violet pour les numéros surtaxés.

Le 100% gratuit :



Le service gratuit et le prix de l'appel à votre opérateur :



Le service payant et le prix de l'appel à votre opérateur :



Lorsque vous êtes sollicité pour rappeler ce type de numéro, soyez particulièrement vigilant.

Assurez-vous du bien-fondé de la sollicitation dont vous êtes l'objet et de la nécessité d'y donner suite.

Comment reconnaître un numéro surtaxé ?

Comment fonctionne la tarification de ce type de numéro ?

Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur les numéros surtaxés ainsi que les pièges à éviter.

Tarification des numéros surtaxés : comment ça marche ?

La tarification d'un appel peut être déterminée de deux façons :
facturation à la durée, c'est-à-dire en fonction de la durée de l'appel ;
facturation à l'acte, indépendamment de la durée de l'appel.

Dans tous les cas, cette tarification doit être obligatoirement énoncée en début d'appel. C'est ce qu'on appelle l'annonce tarifaire.

Voici quelques exemples de facturation possible :

facturation à l'acte de 3 € par appel
facturation à la durée de 0,80 € par minute

facturation à l'acte et à la durée de 2,99 € l'appel + 2,99 € la minute.

De plus, les factures des opérateurs en communication électronique ont l'obligation de faire figurer clairement le montant facturé pour les appels émis vers ces numéros surtaxés, ainsi que le prix d'appel.

À savoir : Toutes les entreprises et les services publics ont l'obligation de mettre un numéro non surtaxé à la disposition de leurs clients.

Un doute sur un numéro ? Consultez l'annuaire inversé !

Vous êtes sollicité pour rappeler un numéro suspect dont vous n'êtes pas familier ? Ou vous souhaitez tout simplement vous renseigner sur un numéro ?

Le site surmafacture.fr vous permet de vous informer sur le tarif applicable en cas d'appel. Il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro ainsi que sur la nature du service fourni, via son annuaire inversé :

[< https://a.surmafacture.fr/ >](https://a.surmafacture.fr/)



À savoir : Depuis 2018, les opérateurs téléphoniques doivent proposer une option gratuite de blocage des appels vers des numéros payants.

.../...

Retrouvez l'actualité de
l'UFC-Que Choisir de la Sarthe
sur LMTV Sarthe

lmtv.fr

Numéros surtaxés : soyez vigilants !

.../...



Attention aux arnaques liées aux numéros surtaxés !

Vous recevez des appels et/ou des SMS vous demandant de rappeler en urgence votre banque, vous indiquant que vous avez gagné à un jeu concours, ou vous demandant d'appeler un numéro pour venir retirer un colis ?

Méfiance !

Dans la plupart des cas, il s'agit de pratiques frauduleuses qui vous poussent appeler des numéros surtaxés.

Quelques exemples de sollicitations suspectes :

« Pour prendre possession de votre colis, vous devez rappeler le numéro (089xxxxxxx) » ;

« Vous avez entrepris une démarche administrative : vous êtes invité à appeler le (089xxxxxxx, votre dossier est le 7733) » ;

« Gagnez un téléphone, un voyage : pour cela appelez le (089xxxxxxx) ».

De nombreuses arnaques par téléphone et/ou SMS procèdent selon le même mode opératoire :

- vous recevez des appels qui raccrochent dès que vous répondez ;
- vous recevez un appel et/ou sms vous indiquant qu'un problème avec votre carte ou votre compte bancaire nécessite que vous rappeliez votre banque de toute urgence ;
- un message vocal enregistré vous annonce votre gain à un jeu concours auquel vous n'avez jamais participé, ou vous demande de rappeler un numéro pour venir chercher un colis, etc.

Ces sollicitations sont en général des arnaques (et cette liste est non exhaustive).

Elles sont également nombreuses sur les réseaux sociaux, via des publications proposant par exemple de participer à des jeux concours.

À savoir : Si vous recevez un SMS ou un appel non sollicité sur votre téléphone vous incitant à rappeler un numéro surtaxé, vous pouvez signaler le numéro surtaxé concerné sur le site [surmanufacture.fr](http://a.surmanufacture.fr/) : < <http://a.surmanufacture.fr/>>

Vous pouvez également faire un signalement sur Signal Conso : cette plateforme éditée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est un service public gratuit vous permettant de signaler les problèmes rencontrés avec les entreprises.

< [Http://signal.conso.gouv.fr/fr/tel-internet-media/faire-un-signalement](http://signal.conso.gouv.fr/fr/tel-internet-media/faire-un-signalement)>. ■

Article Bercy Infos du 08/09/2023 - Démarches abusives par téléphone

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/numeros-surtaxes-fraudes-arnaques#>

L'UFC- Que Choisir de la Sarthe sur Internet
Informez-vous, partagez et faites connaître notre association.
Rejoignez nous sur notre page Facebook. ■



Les consignes pour bagages en Gare

Que sont-elles devenues ?

Pour quelques heures et jusqu'à 3 jours, il était possible de se libérer de nos bagages, valises, sac de voyages, colis correctement fermés, dans des gares qui proposaient ce service avec des casiers ou en consigne manuelle. Après les attentats terroristes de 1995-96, la SNCF a supprimé en partie ses consignes et ne les a jamais rétablies.

A ce jour, la France ne compte plus que 13 consignes dans les gares, dont 5 à Paris et dans quelques grandes villes.

Mais la sentence est tombée le 8 août 2023 :

Une info de " Gares et Connexions ", la branche dédiée de la SNCF a entériné la fin des consignes dans les gares et a confié à une start-up, nannybag, l'organisation de l'entreposage des bagages " à 5 minutes à pied " des gares.

Le tarif : 6 euros par jour et par bagage, tarif à régler en ligne avant le départ, précise le communiqué.

Dans certaines villes, il sera désormais possible de consigner ses affaires lors de déplacements en train dans des commerces et hôtels situés à moins de cinq minutes de la gare proposent à nouveau d'accueillir des sacs, valises ou poussettes, après une réservation sur l'application nannybag.

Quelle est la situation en Gares du Mans (Nord & Sud) ?

Ces points de consigne sont désormais recensés par la SNCF dans son application " Ma Gare ".

A mi-novembre 2023, au Mans, selon la SNCF, le service ne serait pas opérationnel en ce qui concerne la consigne des bagages !

Nous sommes allés nous renseigner auprès de l'agent SNCF au guichet réclamations et objets perdus.

Résumé de l'échange :

« Nous n'avons plus de consigne pour bagage ».

Nous expliquons qu'il existe un site internet dédié

" Je ne suis pas au courant ".

Comme cet agent est curieux, je lui communique le nom du site nannybag.

Recherche faite : « Effectivement, il y a un hôtel à 5 minutes de la Gare. Il s'agit de l'hôtel Campanile Le Mans Centre-Gare ».

Suite à cet échange, nous rendons visite à l'Hôtel Campanile, le Mans Centre-Gare. Nous constatons qu'il existe bien un service de consigne mais sur réservation uniquement, via le site nannybag et selon la disponibilité de stockage.

Il faut avoir obligatoirement Internet !

Mode d'emploi : Vous vous connectez sur le site nannybag.com où vous inscrivez Consigne bagage Gare du Mans. Vous réservez votre consigne à proximité de la Gare du Mans en cliquant sur le lien proposé (il y a plusieurs lieux possible mais un seul vraiment à proximité). Vous payez votre forfait en ligne (paiement sécurisé) : 6 euros par jour et par bagage (quelle que soit la taille). Vous vous rendez à la réception de l'hôtel partenaire pour déposer vos bagages (accueil 7 jours sur 7). Votre bagage est identifié et stocké dans un endroit 100% sécurisé. Votre bagage est assuré jusqu'à 1 000 €.

Attention : vérifiez les heures d'ouverture.

Quel est le statut de la société nannybag ?

Cette entreprise française, fondée en 2016 et soutenue depuis 2022 par La Poste (qui a acquis 49% de son capital via sa filiale Pickup), a aussi augmenté le nombre de lieux d'accueil en passant des partenariats avec les hôtels Accor ou les supermarchés Franprix et Carrefour.



Mise en garde :

" La valise au café du coin " :

Des cafetiers ou hôteliers, moins regardants sur le risque zéro que la SNCF, ont décidé de rentabiliser un coin de salle inutilisé, saisissant l'opportunité du fait de la dégradation du service public. Ils proposent de garder les bagages, contre une rétribution d'environ 5 euros.

Un service artisanal certes, moins cher sans doute, mais sans aucune garantie ! ■

Jean-Jacques Huron,
Commission mobilités-transport

Les « Experts » de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe en direct sur France Bleu Maine

Posez nous vos questions lors de nos interventions, en direct sur France Bleu Maine, Le Mans 96.0 - La Flèche 101.7 - Sablé-sur-Sarthe 105.7 dans l'émission « les Experts », de 9 heures à 9 h 45. ■





Lit défectueux

M. D a acheté, au cours de l'été 2023, un lit avec commandes électriques pour un prix de 1 050 € au magasin BUT du Mans. Ce lit n'a jamais fonctionné car les vérins ne correspondaient pas et le sommier présentait un défaut d'assemblage.

Malgré diverses réclamations, il n'arrivait pas à obtenir satisfaction et le magasin se retranchait derrière le fabricant.

M. D. contacte alors notre association. Par lettre du 27 septembre, nous avons fait part de cette réclamation à ce vendeur et lui avons rappelé ses obligations.

Début novembre, M. D nous a signalé que des techniciens étaient intervenus pour remettre en état ce lit qui fonctionne désormais correctement. ■

Abus de faiblesse

M. V., a été victime d'un démarchage téléphonique pour la souscription de deux contrats d'assurances « mutuelle complémentaire ». En réalité, c'est son épouse qui a répondu au questionnaire téléphonique. Cette personne souffre de troubles de discernement et a répondu de façon incohérente à son interlocuteur qui malgré cela, a considéré les réponses comme acceptations.

Suite à la visite de M. V dans nos locaux, nous avons écrit à cet assureur, le groupe A., avec certificats médicaux à l'appui, pour lui faire part de la situation et l'informer qu'il y avait eu un abus de faiblesse et que cela pouvait faire l'objet d'une plainte au pénal.

Suite à ce courrier, M. V a été remboursé dans le mois qui a suivi notre lettre de toutes les cotisations versées et les contrats ont bien été résiliés. ■

Commission litiges

St. Sylvestre

M. et Mme B ont acheté deux places pour le réveillon de la Saint Sylvestre 2022 qui devait avoir lieu dans un département limitrophe de celui de la Sarthe. Par sécurité pour eux et les autres personnes, ils se sont fait tester pour savoir s'ils étaient porteurs du virus de la COVID. Le test s'est révélé positif. Ils ont donc annulé cette soirée et demandé le remboursement. Leur réclamation est restée sans réponse.

M. et Mme B. se sont alors tournés vers notre association. Nous sommes intervenus auprès de l'organisateur à diverses reprises qui finalement, au bout de quelques mois, a remboursé intégralement ces personnes au bout de plusieurs mois de négociations. ■

Assurance perte d'emploi

Mme F a souscrit fin 2022 auprès de l'assureur ORADEA VIE un contrat « perte d'emploi ». Elle a payé régulièrement ses cotisations. Début mars 2023, elle perd son emploi pour raisons médicales. Elle fait une demande auprès de cet assureur afin que les garanties prévues au contrat s'appliquent mais celui-ci ne répond pas.

Elle demande alors notre aide dans ce dossier. Par lettre du 25 octobre 2023, nous écrivons à ORADEA VIE pour lui faire part de notre intervention et demander des explications.

Cet assureur nous a répondu début novembre qu'il avait procédé aux règlements auxquels Mme F avait droit. Elle a donc obtenu entière satisfaction. ■

Un échange qui ne satisfait pas

En 2020, M. M. achète 4 billets aller et retour pour un trajet Lyon/Constantine via AIR ALGERIE pour un montant total de 1 070.76 euros. Début de pandémie au moment du départ, donc annulation du vol prévu par la Cie d'aviation. Le client, M. M. demande, à plusieurs reprises, le remboursement de ses billets. En 2022, il reçoit, sans aucune explication, 4 nouveaux billets !

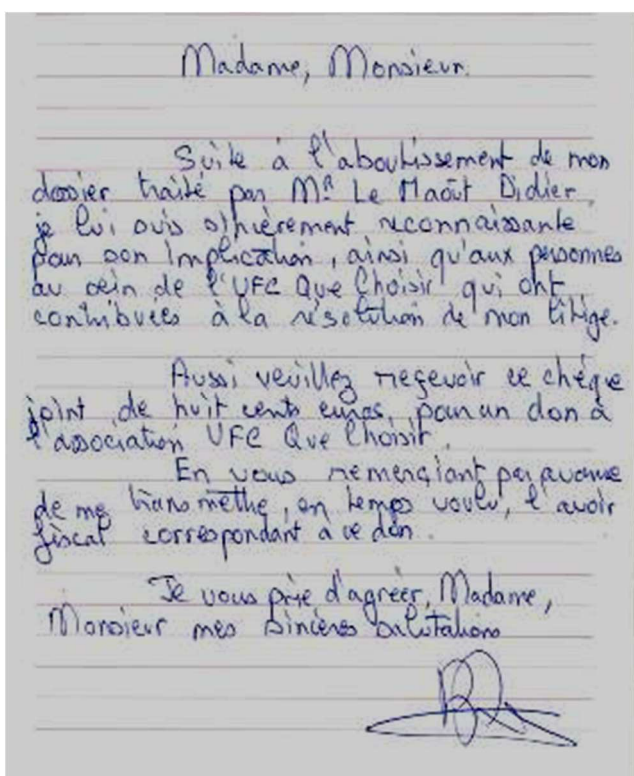
Il conteste ce nouvel envoi de nombreuses fois mais sans aucune réponse de AIR ALGERIE.

En mai 2023, M. M. demande notre aide en prenant une adhésion. Notre consultante ouvre un dossier et intervient auprès de la compagnie. Elle obtient alors le remboursement intégral des billets qui sera effectué en septembre 2023. Notre adhérent satisfait, nous remercie. ■

Travaux

Mme H du Mans a fait appel à un professionnel pour remplacer partiellement le carrelage de son balcon terrasse. Quelques temps après les travaux, il s'est produit des infiltrations dans son garage situé juste en dessous. Malgré diverses réclamations, elle n'arrivait pas à obtenir satisfaction.

Mme H. se tourne alors vers notre association. A la suite de négociations de notre consultant avec cet entrepreneur, ce dernier a procédé à ses frais à la réfection totale de ce balcon (étanchéité et carrelage). ■



Un mouvement associatif puissant aux côtés des consommateurs

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n° 97

Notre siège du Mans

21 rue Besnier
72000 Le Mans
Téléphone : 02 43 85 88 91

contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site web :
sarthe.ufcquechoisir.fr

ACCUEIL
du lundi au vendredi
9 h 00 - 12 h 00 et 14 h 00 - 17 h 00

Nos 3 antennes

La Flèche
jeudi de 14 h 00 à 17 h 30
3 rue Saint-Thomas
02 43 45 75 39
antennelafleche@gmail.com

Sablé-sur-Sarthe
vendredi 14 h 00 à 17 h 00
10 avenue des Bazinières
3^{ème} étage
07 69 55 31 81
ufcsarthesable@gmail.com

La Ferté-Bernard
Lundi 9 h 00 à 12 h 00
14 rue d'Huisne
09 73 51 18 19
quechoisirlaferte@free.fr



*Joyeux Noël
et Bonne année 2024
de toute l'équipe
de l'UFC-Que Choisir
de la Sarthe*

Adresse :



Dispensé de timbrage. 72 LE MANS CTC
Distribué par La Poste.

Déposé le 18 décembre 2023



Rejoignez l'Association UFC-Que Choisir de la Sarthe en adhérant

NOM PRENOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

Téléphone :

Courriel :

Adhésion et abonnement au bulletin 34 €
Adhésion seule 30 €
Abonnement annuel au bulletin 4 €

*Adhésion directement en ligne possible sur le site Internet
de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe*