

UFC-Que Choisir de la Sarthe au salon Univ'Vert 2024

Une association de consommateurs : l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Pages 10 et 13

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°100 - Octobre 2024 - Prix 1 €

Sommaire



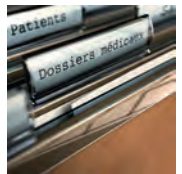
Les enquêtes
p. 4 - 5



La commission Environnement
p. 6 - 7



La commission Mobilités Transports
p. 8 - 9



La commission Santé
p. 14 - 15



La commission Juridique
p. 16 - 19



Le Consommateur 72

Revue de l'Union Fédérale des Consommateurs 72 "Que Choisir"

Le Consommateur 72 • UFC 72 QUE CHOISIR

141 av. Jean Jaurès • 72100 LE MANS • ☎. 02 43 85 88 91 • Fax. 02 43 86 11 91

Directeur de la publication : Roland DELABRE



N°1 Trimestriel
4^e trimestre 99
19 novembre 1999

Assemblée Générale

du 22 Octobre 99

Nous remercions encore les 50 personnes qui ont assisté à notre Assemblée Générale le 22 Octobre. Si ce chiffre est en augmentation par rapport aux deux dernières années, nous regrettons qu'il soit aussi faible, alors que nous atteignons les 700 adhérents.

Les différents rapports (moral, d'activités, d'orientation, financier) vous sont présentés dans ce bulletin.

La présence de Me. Ambrois, avocate de notre Union, a permis de faire le point sur les actions civiles (en augmentation) opposant les consommateurs aux professionnels délictueux : tromperie sur les marchandises, produits périmés, vendeurs de véhicules d'occasion, démarchages à domicile illégaux, etc. . .

Intervention également de Michel Barreau, consultant de l'Association, sur l'approche de l'Euro dans le département à travers l'observatoire mis en place par le préfet au début de l'année 99.

Roland DELABRE, (président), Pierre GUILLAUME (trésorier), candidats au renouvellement de leur mandat, ainsi que Jacqueline RAGOT (consultante litiges), nouvelle candidate, sont réélus et élue au conseil d'administration à l'unanimité. Nous leur adressons nos félicitations pour tout le travail (bénévolement) accompli.

Nous sommes sensibles à votre soutien.
Nous avons besoin de votre fidélité.
Nous sommes là pour vous aider.

PROFITEZ DE LA RÉADHÉSION
150^F (22,87^F / AN) (12^F (1,83^F) / MOIS !)

Sur cette cotisation, 33^F (5,01^F) sont reversés à notre Fédération.

Le reste assure les frais de fonctionnement : loyer, E.D.F., poste, téléphone, entretien du matériel..

Répondez à notre appel
Encouragez-nous !

**UN NUMÉRO 100,
ça se fête !**
p. 2 et 3



Un numéro 100, ça se fête !

Le Consommateur 72
Revue de l'Union Fédérale des Consommateurs 72 "Que Choisir"

Le Consommateur 72 • UFC 72 QUE CHOISIR
141 av. Jean Jaurès • 72100 LE MANS • T. 02 43 85 86 91 • Fax 02 43 86 11 91
Directeur de la publication : Roland DELABRE

N°1 (N° spécial)
4 trimestre 99
19 novembre 1999

Assemblée Générale
du 22 Octobre 99

Nous remercions encore les 50 personnes qui ont assisté à notre Assemblée Générale le 22 Octobre. Si ce chiffre est en augmentation par rapport aux deux dernières années, nous regrettons tout de même qu'il n'ait pas atteint les 700 adhérents.

Les différents rapports (moral, financier, orientation, financier) vous ont présentés dans ce bulletin.

La présence de 50 Adhérents associés de notre Union, a permis de faire le point sur les actions réalisées (ou à réaliser) par les consommateurs avec les professionnels délictueux : transports sur les marchandises, produits périmés, vendeurs de véhicules occasion, démarchages à domicile illégaux, etc...

Intervention éclairante de Michel BERNARD, conseiller de Préfecture, sur l'approche de l'Union dans le département à travers l'observatoire mis en place par le préfet au siège de l'Union 72.

Nous sommes sensibles à votre soutien. Nous avons besoin de votre fidélité. Nous sommes là pour vous aider.

PROFITEZ DE LA RÉADHÉSION 150% (une fois) AN (12 mois) / MOIS 9

Sur cette cotisation, 33% sont reversés à notre Fédération.

Le reste assure les frais de fonctionnement : loyer, I.D.F., poste, téléphone, entretien du matériel, ...

Repondez à notre appel. Encouragez nous !

Un numéro 100, ce n'est pas anodin. Ce sont plus de 25 années d'engagements des équipes pour faire vivre ce « Consommateur 72 », le bulletin trimestriel de l'association. Cela méritait un numéro spécial. Ce numéro 100 est donc, pour la première fois, entièrement en couleurs, et envoyé à tous nos adhérents. C'est l'occasion de rendre hommage aux Présidents qui m'ont précédée en tant que Directeurs de publication : Roland Delabre, Georges Baubry, Pierre Guillaume, et Jean-Yves Hervez ; mais aussi à toutes les équipes : bénévoles, salariés, stagiaires, qui y ont contribué et continuent de le faire pour informer nos adhérents abonnés de notre bulletin, mais aussi les consommateurs sarthois. L'histoire du Consommateur 72, c'est celle de l'association, de son évolution, et de son engagement pour défendre les consommateurs.

Le Consommateur 72 apparaît en janvier 1998, lorsque l'association, auparavant Ascosa-UFC, devient l'Union Fédérale des Consommateurs 72.

Pour obtenir son inscription à la Commission Paritaire des Publications de Presse, il se normalise avec un numéro 1 en novembre 1999. Le nom du directeur de publication, Roland Delabre, alors Président, apparaît alors officiellement dans l'« Ours » du numéro 2 ainsi que celui de rédacteur en chef, Bernard Haffemayer. Il est imprimé par « LM Communication ». Il comprend 8 pages et passera à 12 pages avec le N° 5 de décembre 2000 (1.14 € le numéro).

Le Consommateur 72
Revue de l'Union Fédérale des Consommateurs 72 "QUE CHOISIR"

N° 11 - Juin 2002
Trimestriel - 1,14 €

ÉDITORIAL
Georges BAUDRY, Président UFC 72

SOMMAIRE

- Éditorial
- Reportage : les produits dangereux
- Reportage : les produits dangereux
- Éditorial
- Reportage : les produits dangereux
- Enquête : les produits dangereux
- Reportage : les produits dangereux

En juin 2002, avec le N°11, c'est l'arrivée d'un nouveau directeur de publication, le nouveau Président Georges Baudry, d'un nouvel imprimeur « ART COMPO » et d'un nouveau look avec l'apparition de rubriques. Le tirage augmente régulièrement pour arriver en décembre 2003, avec le N° 19, à 1800 exemplaires.

Septembre 2004, Jean-Yves Hervez devient rédacteur en chef. Avec le N° 20, nouveau changement d'aspect : une impression en bleu et blanc, des photos apparaissent et nouvel imprimeur, la « SARL ICI ». Le tirage passe à 2000 exemplaires.

Juin 2006, un nouveau Président est élu, Pierre Guillaume, qui devient Directeur de publication. Avec le N° 34 de mars 2008, le tirage est à 2500 exemplaires.

Le consommateur 72
Trimestriel 1,20 €
ISSN : 1295-0629

Numéro 14
Septembre 2005

Éditorial

L'UFC Que Choisir : un contre-pouvoir incontournable !

Ces dernières années ont vu l'UFC QUE CHOISIR devenir un vrai contre-pouvoir. Ce fait le cas récemment face aux banques et à leurs frais prohibitifs ainsi que face à la grande distribution et à la flambée des prix dont elle est en partie responsable. La performance de la revue « QUE CHOISIR » a énormément contribué à ce succès. La barre des 100 000 adhérents a été dépassée en juin dernier.

Dans le contexte actuel, pour pouvoir déclencher des campagnes consommateurs primaires, notre fédération a besoin d'une base électorale, capable de la soutenir. Notre association qui compte actuellement plus de 1600 adhérents, doit accompagner ce mouvement. Elle doit se développer encore plus fortement. Elle offre déjà des prestations de qualité pour lesquelles la demande des adhérents et plus généralement des consommateurs reste forte. Mais elle doit se moderniser pour être encore plus efficace non seulement pour traiter les litiges mais aussi pour réaliser localement des enquêtes, pour informer l'ensemble des consommateurs, pour les représenter dans les diverses institutions municipales, départementales et régionales et pour être encore plus un groupe de pression localement incontournable.

Cette modernisation nécessite naturellement un certain nombre de moyens, elle passe obligatoirement par un nombre croissant d'adhérents. N'oubliez pas que nous sommes indépendants de tous les pouvoirs et que nous sommes gérés à vos cotisations. Nous devons donc être plus nombreux ces prochains années et dépasser la barre des 2000 adhérents. Pour ce faire, nous avons besoin de vous. Faites nous connaître auprès de vos amis, de votre famille, de votre environnement professionnel. Il n'y a pas besoin d'avoir un problème de consommation pour adhérer à notre association. C'est pourquoi nous avons décliné une campagne de parrainage dont vous trouverez en page 3 tous les détails.

Enfin, nous serons présents à la 25e heure du livre les 8 et 9 octobre prochain où nous nous tiendrons à votre disposition pour vous informer sur notre association.

J.-Y. HERVEZ

DANS CE NUMÉRO :

Éditorial	1
Vie de l'association	2
Éditorial	3
Reportage : les produits dangereux	4
Reportage : les produits dangereux	5
Reportage : les produits dangereux	6
Reportage : les produits dangereux	7
Reportage : les produits dangereux	8
Reportage : les produits dangereux	9
Reportage : les produits dangereux	10
Reportage : les produits dangereux	11
Reportage : les produits dangereux	12

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Accueil Téléphonique : Du lundi au vendredi de 10h à 17h. Tél. 02 43 85 86 91. Fax 02 43 85 95 95.

Accueil tout public : Le Mans 31 rue Beaulieu de 10h à 17h30. La Vallée de 10h à 17h30. Sablé 19 rue de Sarthe de 10h à 17h30.

Accueil adhérents : Rendez-vous de lundi au vendredi pour un suivi personnalisé des dossiers.

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Octobre 2024 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2900 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 ■

Un numéro 100, ça se fête !

Le Consommateur 72 passe à 2700 exemplaires pour le numéro 35, qui voit apparaître, pour la première fois, une couverture en couleur avec une photo pleine page. L'abonnement annuel baisse de 4.50 € à 3 €.

L'urgence d'un bonus-malus pour l'électroménager p. 3

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N° 43 - Juin 2010 - Prix 0,40 €

Sommaire

L'édito
Les Infos
de l'association p.2

Le compte rendu
de l'assemblée
générale p. 4 et 5

L'activité juridique
de l'association p.6

Enquête :
la baguette
tradition
p.7

Informations pratiques :
les assurances p. 10

Traitements des litiges :
gagné p.11

Dossier Santé p. 8 et 9

Juin 2010, pour le n° 43, Jean-Yves Hervez, nouveau Président et nouveau Directeur de publication, fait appel à Jean-Louis Mariette, journaliste retraité du Maine libre du Maine Libre, pour aider l'équipe en charge de la communication à faire évoluer le Consommateur 72. L'objectif est d'en faire un bulletin répondant aux normes journalistiques : définition d'une charte graphique, signature des articles et en même temps, formation des différents rédacteurs à l'écriture journalistique. Un comité de rédaction est alors créé. C'est à lui que nous devons la forme actuelle du Consommateur 72. Je lui rendais hommage dans mon édito du n°94 de mars 2023.

Son contenu, avec l'implication des bénévoles dans de nouvelles missions, a également évolué, au fur et à mesure, avec la création de commissions thématiques et l'augmentation du nombre de bénévoles.

Centré, au départ, sur les litiges de consommation, les résultats d'enquêtes nationales mais aussi locales et l'information sur des sujets de consommation, il aborde ensuite des sujets plus engageants et met en avant le rôle de l'association en tant que groupe de pression.

Un regret, la baisse progressive du nombre de nos adhérents abonnés à ce bulletin trimestriel pour diverses raisons dont, sans doute, l'adhésion et la réadhésion en ligne, qui ne rendent pas facilement visible l'abonnement. Le tirage reste important, autour de 2300 exemplaires « papier ». 150 exemplaires « numérique » sont envoyés. Ce bulletin, s'il a vocation à être un lien essentiel avec nos adhérents, est aussi diffusé vers les institutionnels (élus, mairies, associations, rédactions), et également vers les consommateurs qui viennent vers nous, à l'association, dans nos antennes, lors de nos stands et interventions à l'extérieur. Ses articles alimentent également le site Internet de l'association sur lequel vous pouvez aussi retrouver l'historique de nos bulletins depuis 2009.

Je souhaite que ce numéro spécial vous donne envie, lecteurs abonnés, de continuer de nous lire, et pour ceux qui ne sont pas abonnés de les rejoindre. Il est également possible de demander à recevoir uniquement la version numérique du Consommateur 72. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N° 72 - Juin 2017 - Prix 0,40 €

Enquête Nationale
Isolation et Conseils

C'est en juin 2013 que, nouvelle Présidente, je suis devenue Directrice de publication du Consommateur 72. Avec le n°71 de juin 2017, les rédacteurs étant de plus en plus nombreux, le bulletin passe à 16 pages. En septembre 2022, le CA décide de l'augmentation du montant de l'abonnement, qui passe de 3 à 4 €, pour équilibrer son coût.

C'est aussi en 2017, suite à l'évènement organisé pour les 40 ans de l'association, que paraît le Consommateur 72, numéro spécial 40 ans.

Sommaire

Les coulisses de l'évènement p.2
Rétrospective tirée de l'exposition p.4
Le débat et quelques morceaux choisis p.16

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N° Spécial 40 ans - Prix 3,00 €

Le mot de la Présidente

40 ans, cela ne s'oublie pas !
Le Palais des Congrès et de la Culture du Mans a été le premier lieu de l'exposition retrospective de la vie et de nos actions de notre association. Nous voulions faire profiter un plus grand nombre du travail réalisé pour cet évènement.
C'est l'objet de ce numéro spécial que vous offre toute l'équipe de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe.

SPECIAL ANNIVERSAIRE



Un numéro 100, ça se fête !

Un anniversaire, c'est l'occasion d'une fête, aussi nous vous invitons, abonnés, adhérents, bénévoles bien sûr, mais aussi sympathisants de l'association, à nous retrouver pour souffler les bougies de ce N°100 avec un pot de l'amitié, **vendredi 11 octobre prochain, à 11h, Maison de quartier Edith Piaf, rue de l'Esterel au Mans.** ■

Les enquêtes de l'UFC-Que Choisir

Effectuées par des bénévoles, les enquêtes réalisées par UFC-Que Choisir de la Sarthe permettent de recueillir des données de terrain, reflet du quotidien des consommateurs. Elles peuvent être soit initiées au niveau national par notre fédération, soit créées et mises en œuvre par l'équipe sarthoise.

Plus de 2000 enquêteurs au niveau national et 21 en Sarthe, bénévoles engagés, se mobilisent selon un cadre et un protocole rigoureux pour vous informer sur les prix ou les pratiques des professionnels.

Les entreprises, les commerçants, les professionnels en général, disposent, à travers leur position sur un marché, leur marketing, la place de leurs produits et de leurs services, d'un pouvoir qui se répercute dans nos vies. L'UFC-Que Choisir assure face à eux un contre-pouvoir organisé et indépendant, capable de rétablir les faits, de dévoiler des abus et de modifier certaines de leurs pratiques.

Les enquêtes nationales et locales se déclinent selon trois modalités :

Les relevés de prix permettent d'établir qui est réellement le moins cher entre les enseignes ou entre les différents circuits de commercialisation.

Nous avons, par exemple, démontré que les fruits et légumes étaient vendus 6% moins chers en circuits courts par rapport aux grandes surfaces, et même 13 % moins cher pour le bio.

Les observations ciblées, en magasin, ont souvent pour but de vérifier le respect des lois concernant l'affichage, la composition, les pratiques de vente. Nous avons ainsi démontré que les consommateurs de miel sont induits en erreur sur l'origine géographique du fait de procédés abusifs (intitulé de terroir, drapeau ou carte de France) au détriment des apiculteurs français.

La méthode des enquêtes dites « client-mystère » est utile pour identifier comment un consommateur est reçu, servi, informé ou conseillé. Il s'agit, le plus souvent, d'évaluer un service. Un protocole strict défini par un scénario et un questionnaire est suivi rigoureusement par l'ensemble des enquêteurs. L'exploitation objective des résultats permet ensuite de renvoyer une image précise des pratiques. Nous avons ainsi enquêté à l'arrivée d'un nouveau produit, le « CBD », et mis en évidence le discours exagérément positif de la moitié des vendeurs spécialisés, ainsi que l'absence, trop fréquente, de questionnaire sur l'état de santé global et les traitements suivis.



Vous retrouvez les résultats des enquêtes sur le site national <https://www.quechoisir.org/> ou pour notre département, sur le site <https://sarthe.ufcquechoisir.fr/> ainsi que dans le magazine papier « Que Choisir ». Un classement des professionnels est communiqué. Il distingue les établissements les plus respectueux du consommateur, et épingle les autres. Vous pouvez ainsi vous orienter vers les meilleures enseignes, en termes de qualité de service, vers les professionnels les plus compétents, ou enfin les magasins les moins chers !

.../...

Quelques exemples d'enquêtes réalisées récemment :

Faut-il acheter les fruits et légumes en circuits courts ?	Les fruits et légumes sont moins chers en circuits courts que dans les grandes surfaces : 6% et même 13 % pour le bio.
Peut-on croire les étiquettes des pots de miel ?	Ajout de sucres, mélanges et provenance mensongère sont courants. Privilégiez les apiculteurs locaux.
Comment sont emballés les fruits et légumes ?	Le vrac progresse mais il y a encore trop de plastique dans 8 magasins sur 10.
Comparaison des prix entre le Drive et le magasin d'une même enseigne	Il n'y a pas de différence notable dans la quasi-totalité des enseignes.
Camouflage des hausses de prix par la réduction des quantités emballées: les grandes surfaces respectent-elles l'obligation d'informer les clients ?	Dans 95 % des magasins, aucun affichage n'a été observé. Et quand il y en a, les affichettes sont rares et partielles.

Les enquêtes de l'UFC-Que Choisir

.../.

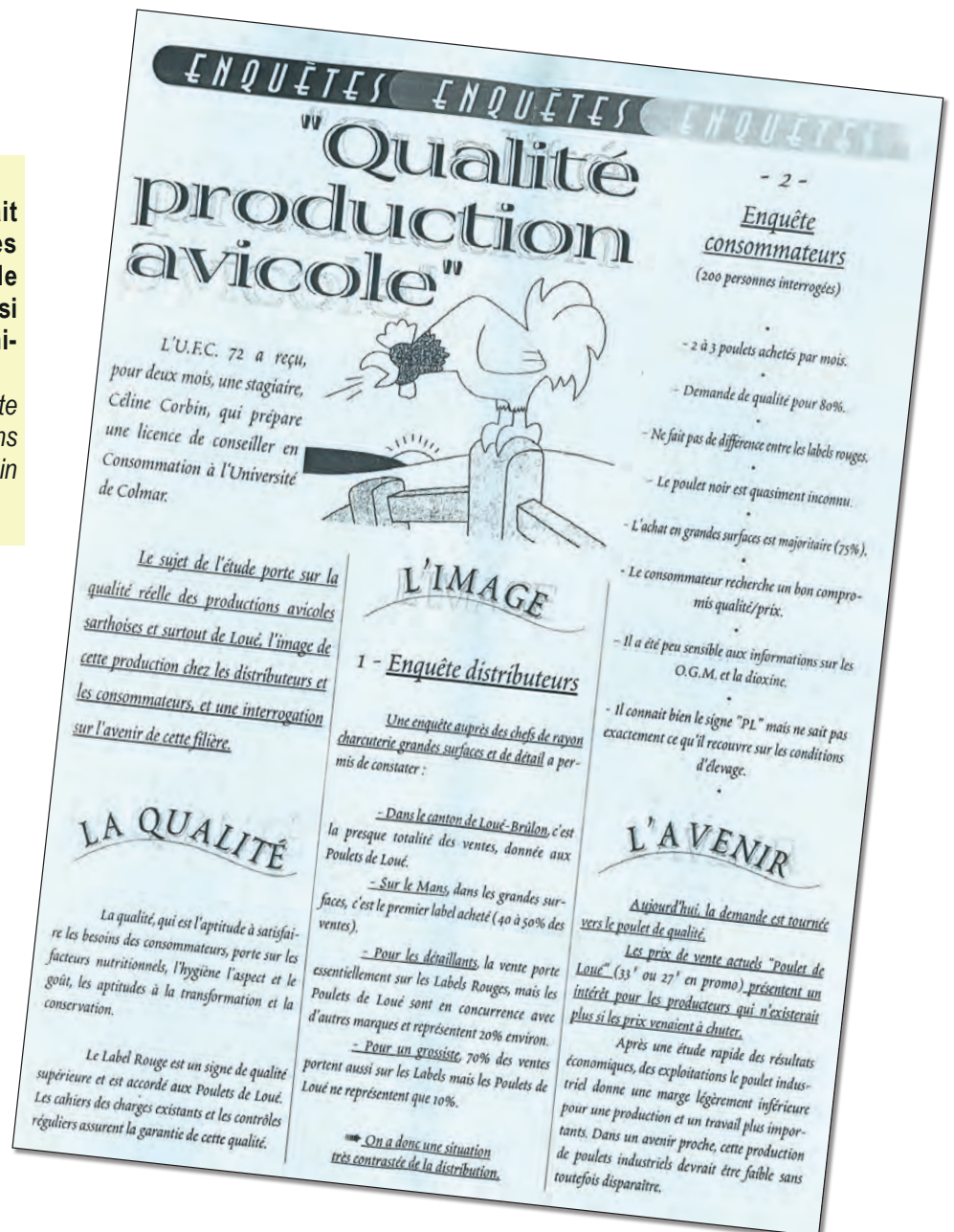
La place des enquêtes de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe est au cœur des grands débats politiques : baisse du pouvoir d'achat, questionnements sur la sécurité alimentaire, difficultés d'accès aux soins, pratiques illicites de commerçants. Aujourd'hui, l'expertise et la puissance d'investigation de nos enquêteurs-bénévoles permet de porter haut et fort la voix des consommateurs auprès du grand public, comme des plus hautes instances.

L'UFC-Que Choisir met en œuvre tous les moyens habituels au service de cet objectif et notamment son expertise, ses médias, son réseau de proximité et sa capacité à se faire entendre sur le plan politique et législatif. Dans la pratique, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'est déjà constituée partie civile contre des professionnels, et elle est à même de s'ériger en contre-pouvoir lorsqu'elle estime que les lois ne sont pas respectées. C'est notamment grâce à son rôle sur le terrain, grâce à ses enquêtes qu'elle pourra continuer à prévenir et aider au mieux les consommateurs. ■

Babette Hops et Daniel Géraud
Responsables des enquêtes

Dès les premiers numéros, Le Consommateur 72 se faisait l'écho des enquêtes nationales réalisées par les bénévoles de l'association sarthoise, mais aussi des enquêtes locales qu'elle initiait.

Par exemple, ci-contre, une enquête sur les poulets de Loué, parue dans Le Consommateur 72, n°3 de juin 2000.



La Commission Environnement

4 chantiers environnementaux

Notre association sarthoise n'est pas une association écologiste. Mais, dans le cadre d'une consommation responsable accessible à tous, elle intègre l'impact environnemental transversalement dans tous les secteurs de la consommation. Cet impact a lui-même une forte incidence sur notre santé et sur notre portefeuille.

Les actions de la commission sont organisées en fonction des priorités nationales de l'UFC-Que Choisir et des préoccupations locales.

Notre commission, qui comprend une dizaine de membres, œuvre à travers 4 thèmes environnementaux présentés ci-dessous à l'aide d'exemples. Les principes « pollueur-payeur » et « du préventif plutôt que du curatif » guident en particulier les actions.

Les membres de la commission représentent régulièrement l'association dans une vingtaine de structures à fort enjeu environnemental.

Pour certaines actions, des partenariats sont parfois établis ponctuellement avec d'autres structures, principalement services publics et associations.

En collaboration avec la commission Communication, la commission Environnement sensibilise les consommateurs par divers moyens : médias locaux, réunions-débats, stands lors d'événements organisés par l'UFC-Que Choisir ou par d'autres structures, notre Bulletin, notre site Internet, les réseaux sociaux...

Qualité et prix de l'eau

Notre priorité est de disposer d'une ressource suffisante et de bonne qualité pour produire de l'eau potable. Nous luttons contre la pollution, principalement agricole (pesticides, nitrates), et l'accaparement de l'eau pour l'irrigation intensive, souvent financée par des fonds publics, donc par les consommateurs domestiques.

Nous les défendons, en particulier, dans les 4 commissions locales de l'eau du département.

Notre association a exercé un recours auprès du tribunal administratif de Nantes contre un arrêté préfectoral validant une charte « Pesticides » rédigée par les pollueurs représentés par la chambre d'agriculture. Cette *action judiciaire, en cours, est réalisée en partenariat avec FNE (France Nature Environnement) et la LPO (ligue pour la protection des oiseaux).*

En 2005, déjà, dans Le Consommateur 72 de septembre, l'association dénonçait l'inaction des pouvoirs publics.



Action gaspillage eau potable : Stop aux fuites d'eau potable - numéro 96-septembre 2023

.../...

La Commission Environnement

.../...

Déchets-économie circulaire

Nous agissons pour la réduction des déchets à la source, pour la collecte sélective (obligatoire depuis 2024 pour les bio déchets) le recyclage, la réutilisation.



Participation au quiz Biodéchets
Marché du Pâtis St Lazare - Printemps 2024

Energie

Les secteurs du Logement et du Transport sont particulièrement concernés.

Nous prôtons les énergies renouvelables mais nous restons attentifs pour éviter les dérives. Par exemple, nous nous assurons en CODERST (Comité Départemental pour l'Environnement et les Risques Sanitaires et Technologiques) que l'approvisionnement des bio méthaniseurs ne se fasse pas au détriment des cultures vivrières.

En CCSPL de Le Mans Métropole, nous sommes attentifs aux « réseaux chaleur » et autres productions locales d'énergie (photovoltaïques, bio méthanisation...).

La commission entretient ses connaissances concernant les énergies, par exemple en participant aux séminaires Hydrogène organisés par Le Mans Métropole.

Air

Une sensibilisation sur la qualité de l'air dans les logements est effectuée depuis plusieurs années en partenariat avec l'ARS (Agence Régionale de Santé), la DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, l'Aménagement et le Logement) et le Conseil Régional.

Actuellement, des actions sont menées dans l'ouest du département. Après Sablé-sur-Sarthe, c'est vers la Communauté de Communes de Loué-Brûlon-Noyen que nous nous sommes tournés pour alerter sur le risque du gaz radon dans les habitations. Une réunion de sensibilisation auprès des élus et de particuliers a été organisée, avec remise aux consommateurs de dosimètres permettant d'évaluer la concentration en radon. Les résultats sont en cours de dépouillement. ■

Actuellement, nous promovons la réparation, sensibilisons sur le fonds public spécial qui permet de réduire le coût de la réparation. Pour attirer l'attention des consommateurs et des professionnels, la commission Environnement a initié une enquête sur l'affichage réglementaire de l'indice de réparabilité en magasin et sur internet, et le conseil donné par les vendeurs aux consommateurs.

Cet indice est à prendre en considération lors de l'achat d'un équipement. Le protocole, la mise en œuvre et l'analyse ont été réalisés par les membres de notre commission Enquêtes. Les résultats seront communiqués prochainement.

Nous sommes vigilants en CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux), en particulier celle de Le Mans Métropole, sur la bonne gestion des déchets de ce territoire.



POUR UN INTÉRIEUR PLUS SAIN



Reconnaître les sources de pollution et s'en prémunir

UFC-Que Choisir Union Régionale des Pays de la Loire
Commission Santé
1 place du Martray 44000 Nantes
Tel : 02 40 12 07 43
Courriel : contact@nantes.ufcquechoisir.fr

Pierre Guillaume, responsable commission environnement

La commission Mobilités-Transports

Piétons, cyclistes, usagers des TER et de la Setram, automobilistes, nous sommes tous concernés.

Une réalité rappelée par l'UFC-Que Choisir, le 10 septembre dernier : 74 % des déplacements domicile-travail sont encore assurés par la voiture, seulement 16 % par les transports en commun (tram, bus, TER). Les 10 % restant, se font à pied, vélo, trottinette...

Face aux enjeux de la transition écologique, l'aménagement des territoires, les transformations urbaines récentes et à venir, l'UFC-Que Choisir se doit d'être informée, vigilante et porteuse de propositions.

Concernant les TER (Trains Express Régionaux)



Paru dans *Le Consommateur* 72 N°63

Campagne nationale « Marre de patientER », juin 2015, nos bénévoles font signer la pétition devant la gare du Mans.

Nous avons approuvé la construction de la halte ferroviaire "Hôpital-Université", tout en estimant son coût très élevé, s'élevant à plus de 10 millions d'euros. Nous avons défendu la ligne Tours-Le Mans-Alençon-Caen, un temps menacée, et approuvé le planning des travaux nécessaires, pour son maintien, entre Le Mans et Alençon. Chaque année, nous sommes présents, avec d'autres associations d'usagers au Comité de lignes TER de la Sarthe, lieu d'informations et d'échanges.

A l'échelle nationale, un TER sur cinq est annulé, déprogrammé ou en retard. Dans l'enquête publiée par l'UFC-Que Choisir le 10 septembre dernier, la France fait partie des mauvais élèves des trains régionaux en Europe, loin derrière l'Autriche. Le déficit de ponctualité est le point noir des TER, avec des grandes disparités régionales, entre Bretagne (ponctualité de plus de 93 %) et PACA (84,7 %).

Les Pays de la Loire, dans la moyenne nationale, peuvent mieux faire.

Des avancées depuis ? Pas vraiment !

Dans « *Le consommateur 72* » N° 88, de septembre 2021, nous publions les engagements des candidats têtes de liste aux élections régionales Pays de La Loire pour la mise en œuvre de propositions concrètes avec comme objectif, d'augmenter de 50% le nombre de voyageurs à l'horizon 2030, principalement en améliorant la qualité de service.

Nous y rappelons les principales propositions de l'UFC-Que Choisir

- * améliorer la fiabilité des TER
- * faciliter l'intermodalité entre le vélo et les TER
- * rendre plus justes les abonnements
- * améliorer l'articulation pratique entre TER et TGV
- * mieux associer les représentants d'usagers aux décisions structurantes.

Quatre listes nous avaient répondu. Nous avons publié leurs engagements. Les 4 réponses reçues étaient favorables à toutes les demandes formulées.

Septembre 2024

Face au déficit de fiabilité des TER, nous appelons les pouvoirs publics (Etat, Régions) à agir. Il y a urgence.

L'UFC-Que Choisir dénonce des conséquences préjudiciables pour les usagers (impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards...).

Commission Mobilités-Transports

Mobilité douce sur Le Mans Métropole

Un travail important a été réalisé par les membres de notre commission. L'objectif est de donner aux automobilistes la possibilité de laisser leur véhicule au plus loin de l'hyper-centre et de permettre ainsi une circulation plus apaisée, où piétons et cyclistes auront toute leur place.

Transports en commun Le Mans Métropole

Nous sommes attentifs aux activités de la Setram, les transports en commun de la métropole mancelle. En décembre 2014, nous avons initié une enquête locale en direction des usagers de la Setram. Notre bulletin N°61 de décembre 2014, publiait une synthèse des résultats. Globalement, à l'époque, les utilisateurs étaient plutôt satisfaits.

Les relations avec la SETRAM en 2024

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a été sollicitée pour un entretien, en juin dernier, à propos de la mobilité sur le territoire de Le Mans Métropole.

Nous demandons la création d'un comité des usagers de la Setram.

Il permettrait de faire remonter les souhaits et doléances à la direction. Notre présence aux réunions diligentées par Le Mans Métropole, nous permet d'avoir un maximum d'informations sur l'entreprise Setram et la connaissance des projets (Chronolignes, allongement des quais pour les futurs trams, plus longs...)

Tous les ans, en septembre, et ce, depuis 2013, une mise à jour des prix des transports urbains des villes de l'ouest paraît dans notre bulletin et désormais sur notre site. Le Mans reste bien placé au niveau des prix avec une stabilité depuis 2021.

Daniel Galloyer,
responsable commission
Mobilités/Transports

La voiture continue à être le moyen de transport le plus utilisé en milieu urbain, le covoiturage permet de limiter le nombre de véhicules. Afin d'aider nos lecteurs, nous avons publié les résultats de nos recherches pour localiser les aires de covoiturage disponibles en périphérie du Mans.

Une étude, parue sur notre site, renseigne sur les tarifs des parkings publics sur le Mans (*Le covoiturage, une pratique à encourager, Le Consommateur 72, n°98, mars 2024*).

Les cyclistes et usagers des nouveaux modes de mobilité douce ne sont pas oubliés dans les travaux de cette nouvelle commission (*Le Consommateur 72, n°94, mars 2023 : Piétons, vélos, trottinettes..., un partage de l'espace public harmonieux*).



Pour les personnes de Le Mans Métropole hors Le Mans, le taux monte à 63,6 % mais seulement 18,2 % disent les utiliser. Seulement 50 % des personnes hors Le Mans Métropole disent les connaître et ils ne sont que 8 % à s'en servir.

En conclusion

Les utilisateurs du réseau SETRAM sont plutôt globalement satisfaits. Les points faibles semblent être les transports entre Le Mans intramuros et l'agglomération hors Le Mans, mais aussi les liaisons « bus-tram » et « inter quartiers ».

Quant aux parkings leur utilisation « minimale » doit donner à réfléchir pour en améliorer la fréquentation !

Alain André, groupe transports

Notre enquête Setram de 2014



Un article dans notre *Consommateur 72 N°95 de juin 2023* a permis à nos lecteurs de connaître l'existence d'une navette Setram, gratuite, en centre-ville et à l'hôpital du Mans. ■

Une association de consommateurs : *l'UFC-Que Choisir de la Sarthe*

Les associations jouent un rôle clé dans la représentation des divers groupes sociaux, économiques ou politiques. C'est le cas de l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir qui est l'une des plus grandes associations de consommateurs européennes.

L'UFC Que Choisir doit être un contre-pouvoir

Dans le système producteurs-transformateurs-distributeurs-consommateurs, l'UFC-Que Choisir exige que le consommateur soit considéré comme un partenaire économique à part entière. C'est loin d'être le cas actuellement, le consommateur n'étant, la plupart du temps, pas invité dans les négociations. Par exemple, lors des Etats Généraux de l'Alimentation, en 2017, le gouvernement n'avait même pas envisagé d'inviter notre association en tant que représentante des consommateurs.

Mettre le consommateur au centre du système économique

Le modèle économique, basé sur la croissance illimitée et la consommation, est un modèle insoutenable à long terme. Il est dominant et inégalitaire. « J'accuse l'économie triomphante » écrivait Albert Jacquard. Il plaidait pour une économie plus solidaire, centrée sur le bien-être des individus et des communautés, plutôt que sur le profit. Il appelait à une réévaluation de nos valeurs, en plaçant l'humain et l'environnement au cœur des préoccupations économiques.

Ses réflexions incluent une vision d'une société où les ressources seraient partagées de manière équitable et où les besoins essentiels de chacun seraient satisfaits. Il soutenait également l'importance de l'éducation et de la culture pour favoriser une conscience collective, capable de répondre aux défis économiques et sociaux contemporains.

Jacquard a souvent souligné que le véritable progrès ne devrait pas être mesuré par des indicateurs économiques classiques, mais par le bien-être des individus et la qualité de la vie. Ses idées restent pertinentes dans les discussions actuelles sur l'économie sociale et solidaire, ainsi que sur des modèles économiques durables et inclusifs.

L'UFC-Que Choisir, en plaidant pour une consommation plus sobre et plus responsable, rejoint les positions du philosophe.

La tentation pour les politiciens de négliger, voire de supprimer tout ce qui pourrait s'opposer à leur vision (souvent idéologique) du monde, est forte. Une concentration du pouvoir dans une seule entité mène souvent à la tyrannie. En instaurant des contre-pouvoirs, on garantit un équilibre qui favorise la justice et l'équité sur les réformes.

Montesquieu soutient que pour préserver la liberté des citoyens et prévenir la tyrannie, il est essentiel de diviser le pouvoir entre différentes institutions. Chaque branche devrait avoir des attributions spécifiques et les moyens de contrôler les autres.

En somme, Montesquieu a établi les bases de la théorie du contre-pouvoir dans les gouvernements, en affirmant que des institutions indépendantes et équilibrées sont indispensables pour garantir la liberté et prévenir l'abus de pouvoir.

Les contre-pouvoirs sont donc essentiels pour la santé d'une démocratie, car ils permettent de contrôler l'exercice du pouvoir et de protéger les droits des citoyens. Leur efficacité dépend de la vigilance des citoyens, de la société civile et des institutions démocratiques.

C'est dans ce sens que nous nous devons d'être un contre-pouvoir.

Edito de Jean-Yves Hervez dans le n°24 du Consommateur 72 de Septembre 2005

L'UFC Que Choisir: un contre pouvoir incontournable !

Ces dernières années ont vu l'UFC QUE CHOISIR devenir un vrai contre-pouvoir. Ce fût le cas récemment face aux banques et à leurs frais prohibitifs ainsi que face à la grande distribution et à la flambée des prix dont elle est en partie responsable. La performance de la revue « QUE CHOISIR » a énormément contribué à ce succès. La barre des 100 000 adhérents a été dépassée en juin dernier.

Dans le contexte actuel, pour pouvoir déclencher des campagnes consuméristes puissantes, notre fédération a besoin d'une base consolidée, capable de la soutenir. Notre association qui compte actuellement plus de 1600 adhérents, doit accompagner ce mouvement. Elle doit se développer encore plus nettement. Elle offre déjà des prestations de qualité pour lesquelles la demande des adhérents et plus généralement des consommateurs reste très forte. Mais elle doit se moderniser pour être encore plus efficace non seulement pour traiter les litiges mais aussi pour réaliser localement des enquêtes, pour informer l'ensemble des consommateurs, pour les représenter dans les diverses institutions municipales, départementales et régionales et pour être encore plus un groupe de pression localement incontournable.

.../...

Une association de consommateurs :

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe

.../...

L'UFC Que Choisir est un groupe de pression.

Les associations, en tant que groupes de pression, jouent un rôle fondamental dans la dynamique politique contemporaine. Notre association doit jouer ce rôle pour influencer les décideurs que sont les élus. Ces derniers ne peuvent se prévaloir de représenter les consommateurs. Ils ne représentent que les citoyens qui les ont élus. Ils ont une vision partisane.

Par exemple, une association des usagers du système de santé comme la nôtre a pour but de faire entendre la voix des usagers du secteur dans les discussions politiques sur les réformes du système de santé.

En mobilisant ses membres et en alertant les médias notre association peut faire pression sur les décideurs pour qu'ils prennent en compte ses recommandations.

Un autre aspect important de notre association en tant que groupe de pression est sa capacité à rassembler des ressources. Notre association peut avoir accès à un savoir-faire technique, à des études de recherche et à une expertise qui lui permettent de formuler des propositions concrètes et d'appuyer nos revendications.



Interview de Jean-Yves Hervez pour la campagne « J'accuse l'Etat »

Rôle de la communication

Les initiatives d'éducation populaire visent à former les citoyens à exercer leur esprit critique. La communication joue un rôle clé dans l'émancipation des individus, leur permettant de comprendre les dynamiques de pouvoir et d'agir en conséquence.

La communication est essentielle au fonctionnement du contre-pouvoir. La liberté de la presse permet de dénoncer les abus de pouvoir et de favoriser la pluralité des voix. Les journalistes d'investigation, par exemple, sont souvent à l'avant-garde des mouvements de défense des droits civiques. Encore faut-il que cette presse soit totalement indépendante des pouvoirs. Ce qui est rarement le cas.

La relation entre le contre-pouvoir et la communication est évident. Alors que la communication est un outil puissant pour renforcer le contre-pouvoir, il est essentiel de garantir l'accès à une information libre et équitable pour favoriser un véritable dialogue démocratique.

Notre bulletin Le Consommateur 72, à son échelle, joue ce rôle, en partageant des vécus, en rapportant des expériences d'achat, positives ou négatives, pour aider à la recherche de solutions et à l'amélioration des pratiques commerciales.

En conclusion

L'UFC Que Choisir de la Sarthe, avec ses 2500 adhérents, défend les consommateurs en les aidant à traiter leurs litiges de consommation mais elle les défend aussi en jouant tous ces rôles : groupe de pression, contre-pouvoir. Elle doit devenir incontournable au niveau du département et être considérée comme un vrai partenaire économique.

C'est utopique disent certains ? Je répondrai tout simplement : en route vers l'utopie !

Comment ?

- * en adhérant à notre association et en devenant membre d'une association de consommateurs locale et nationale ;
- * en participant à des actions collectives, en s'engageant dans des campagnes de sensibilisation ou des actions judiciaires pour défendre les droits des consommateurs ;
- * en partageant des expériences, en rapportant des expériences d'achat, positives ou négatives, pour aider à la recherche de solutions et à l'amélioration des pratiques commerciales. ■

Jean-Yves Hervez, vice-président,
responsable commission communication et action politique

Nos actions sur le terrain

A la rencontre des consommateurs sarthois

Rentrée des consommateurs à La Ferté Bernard et à Sablé-sur-Sarthe.

Fin août, l'équipe de notre antenne de la Ferté-Bernard a tenu, comme les années passées, un stand sur la foire de la Ferté-Bernard avec le soutien d'un bénévole du groupe communication.

Le samedi suivant, 7 septembre, c'était au tour de l'équipe de notre antenne de Sablé-sur-Sarthe d'aller à la rencontre des visiteurs du forum des associations de cette ville. 5 bénévoles de la commission environnement les ont rejoints. Cette année, toutes les associations, autres que sportives, étaient installées dans un même lieu, ce qui a facilité les contacts avec le public.

Un flux régulier de personnes s'est arrêté à notre stand et nous avons pu interpeler le public à partir de 4 thèmes ; les éco-gestes, la réduction des déchets, l'application Quel Produit et l'action « J'accuse l'Etat » sur la désertification médicale.

A La Ferté comme à Sablé, nous avons pu constater que beaucoup de consommateurs sont sensibles à notre action sur les déserts médicaux. La pétition en ligne a reçu un accueil favorable.

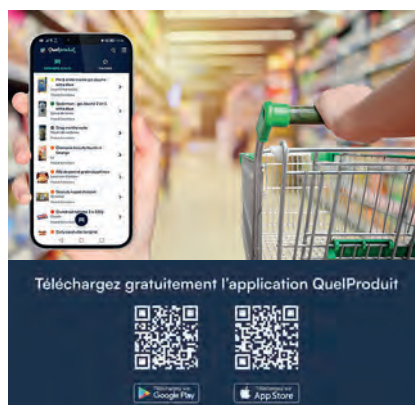
L'application Quel Produit, bien qu'elle soit peu connue du public est appréciée et semble répondre à un besoin.



Notre stand sur la Foire de La Ferté-Bernard



Notre stand sur le Forum des associations de Sablé-sur-Sarthe



Concernant la réduction des déchets, à Sablé, nous avons interpellé les consommateurs avec cette question : « Réduire les emballages, c'est quoi pour vous » ?

Pour les consommateurs interrogés, les emballages sont liés aux produits alimentaires et pour les limiter, il faut privilégier les achats en vrac, composter et n'acheter que le strict nécessaire en circuits courts.

Deux journées qui ont permis de porter nos actions et de mieux nous faire connaître et rappeler l'existence de nos antennes sur ces deux villes.

Pascal Coroller,
groupe communication

Informers, mobiliser les consommateurs

Les événements à ne pas manquer

Données personnelles : peut-on les protéger ?

Un ciné débat le 10 décembre
à 20 h 00 aux cinéastes

avec la projection du film:
« Effacer l'historique »

En partenariat avec les Promeneurs
du net

Entrée 3 € (billetterie en ligne à partir
de mi octobre)

Plus d'informations sur notre site
Internet à partir de mi-octobre



Notre bulletin est depuis ses premiers numéros un outil d'information pour nos adhérents, sur nos actions mais aussi pour les inviter aux événements que nous organisons.

Sa publication trimestrielle ne permet pas toujours de caler avec notre actualité. Aussi, nous relayons nos informations via notre site Internet sarthe.ufcquechoisir.fr mais aussi via des lettres d'informations aux adhérents et contacts qui nous ont donné leur adresse mail. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Des interventions régulières dans les médias



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans

Retrouvez nos intervenants dans la chronique hebdomadaire de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur RCF Le Mans 101.2, tous les **lundis à 12h25** et les **samedis à 11h00**

Présentée par
Françoise Grimard,
groupe communication



Pour informer les consommateurs, notre association intervient dans les médias radiophoniques locaux.

Depuis 2007, elle a établi un partenariat avec la radio RCF de la Sarthe. Cette radio associative propose un programme grand public, généraliste et de proximité.

Dans ce cadre, nos chroniques hebdomadaires, de quelques minutes, sont diffusées deux fois par semaine, le lundi à 12 h 25 et le samedi à 11 h. Une équipe dédiée, au sein de l'association, rédige ces chroniques sur des sujets d'actualité en rapport avec le consumérisme.

Notre objectif est d'apporter des informations utiles et d'aider les consommateurs dans leurs choix en traitant une problématique comme par exemple : « les infestations par punaises de lit, comment s'en protéger ? ».

Une de nos priorités est de mettre avant les messages responsables portés par l'association : la revendication pour une alimentation saine, respectueuse de l'environnement et au juste prix, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la qualité de l'eau, recyclage, réparabilité...

Les articles traitant des transports, de la santé, du numérique avec les arnaques sur Internet ont permis d'illustrer la défense pour des services essentiels et accessibles à tous. Certaines de ces chroniques sont reprises dans notre bulletin trimestriel, « Le Consommateur 72 » et sur notre site sarthe.ufcquechoisir.fr. Toutes ces émissions se retrouvent en podcast, téléchargeables sur le site de RCF. N'hésitez pas à nous transmettre vos remarques à la suite des auditions et à nous faire part de sujets sur lesquels vous aimeriez être informés. ■

Nelly Courson,

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe en direct dans l'émission « Bienvenue chez vous, votre quotidien »

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 h 30 à 10 heures. ■



La commission santé

La défense de l'intérêt des usagers

L'organisation de l'offre de soins doit garantir une accessibilité financière, géographique, temporelle (permanence et continuité des soins) et une égale qualité de soins sur tout le territoire.

L'UFC-Que Choisir appelle au renforcement des droits des usagers du système de santé. Ces droits passent par une information complète, objective, claire et facilement accessible, à même de permettre des choix éclairés.

Depuis la loi de 2002 sur le droit des patients, les représentants des usagers (RU) sont apparus dans les établissements de santé publics et privés. L'UFC-Que Choisir, association agréée en Santé, a proposé des bénévoles de l'association pour remplir cette mission de représentation. L'association locale de la Sarthe a créé une commission santé pour structurer son action santé autour des représentants des usagers dans les CDU (commissions des usagers) des établissements de santé.

Les représentants des usagers sont proposés par le CA de l'association locale et nommés pour 3 ans par l'ARS (Agence Régionale de Santé). Dans la Sarthe, en 2024, nos bénévoles siègent dans 15 établissements sur 19 en tout. Ils ont pour mission de porter la parole des usagers du système de santé. Ils sont les garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts au niveau local, mais aussi au niveau territorial, régional et national. Ils peuvent exercer des mandats dans différentes instances internes aux établissements (conseils de surveillance, comité qualité...), ou territoriales : CTS (conseil Territorial de Santé), CRSA (Conférence régionale de la Santé et l'Autonomie)...pour contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé.



Action contre les déserts médicaux - Avril 2022

La commission santé a pris une dimension politique en se positionnant sur les problèmes d'accès aux soins et les mesures à prendre face à la fracture sanitaire.

L'égalité d'accès aux soins nécessite une répartition équitable des médecins sur le territoire. Ce qui n'est pas le cas, particulièrement en Sarthe. On parle même de désert médical. Plus d'un médecin sur deux refuse les nouveaux patients. Pour la plupart des spécialités, il devient de plus en plus difficile de trouver des médecins. Une récente étude a démontré que dans les zones déficitaires en médecins spécialistes installés, la plupart pratiquent des suppléments d'honoraires restant à la charge des patients. Par exemple la situation des ophtalmologues en Sarthe.

L'association locale a initié une action en avril 2022 sur la fracture sanitaire en Sarthe et participé en novembre 2023 à l'action nationale de l'UFC-Que Choisir « J'accuse l'état pour inaction » et à appeler à signer la pétition #MaSanteN'attendPlus.

[Pétition - Accès aux soins : j'accuse l'État - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)

L'UFC Que choisir de la Sarthe participe aux travaux de France Assos Santé Pays de la Loire qui soutient, forme et valorise les Représentants des Usagers.

L'association mutualise les informations au niveau régional et fait des propositions concrètes pour améliorer la qualité et l'accès des soins à l'ensemble des ligériens (rencontres avec l'assurance maladie, les maisons de santé, les communautés professionnelles de santé...). ■

Laurent ENARD
Responsable commission santé



La commission santé

La défense des intérêts des usagers

La parole des représentants des usagers

Tout en respectant la confidentialité des informations personnelles, les Représentants des Usagers (RU) ont pour mission :

- de veiller au respect du droit des usagers du système de santé (égal accès aux soins, droit à l'information, accès dossier, confidentialité...);
- de contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes hospitalisées et de leurs proches (analyse de questionnaires de satisfaction, analyse d'événements indésirables graves, suivi d'indicateurs nationaux...);
- de faciliter les démarches des usagers qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de veiller à ce qu'ils soient informés des suites de leur demande ;
- d'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ainsi que l'analyse des plaintes et réclamations.

Des permanences directes auprès des usagers sont organisées régulièrement dans la plupart des établissements sarthois (notamment à l'Espace des Usagers du CHM, et à celui du CH de St Calais, à la clinique Rougemont, et depuis peu au Pôle Santé Sud).

Dans le cadre du suivi de la satisfaction des patients, les Représentants des Usagers collaborent étroitement avec le service qualité des établissements lors de la certification, la semaine sécurité des soins ou d'enquêtes bien-être. Les modalités d'accès au registre des plaintes et réclamations sont variables selon les établissements. Les RU se mobilisent pour y avoir accès dans le cadre de leur mission. A la clinique du Pré, les patients mécontents sont rencontrés par les RU. Si le patient le souhaite, une médiation est proposée. Dans ce cas, le RU participe à la médiation avec les professionnels de la clinique.

L'importance croissante du rôle des RU dans les établissements nécessite une bonne maîtrise des notions de santé publique et du droit des *patients*. Des formations régulières sont proposées afin de maintenir et actualiser les connaissances des RU. ■

Laurent Enard, responsable commission santé

Article «le consommateur 72» numéro 29, mars 2007

Santé

La CRUQ vous connaissez ?
**« Commission des Relations des Usagers
 et de la Qualité de la prise en charge »**

Cet article a pour objectif de vous informer sur vos droits et devoirs vis-à-vis d'un centre hospitalier (hôpitaux ou cliniques).

L'Union Fédérale des Consommateurs « **UFC QUE CHOISIR** » est présente dans les hôpitaux, les cliniques, pour faire respecter vos droits.



► Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.

Les litiges en santé

Certains membres de la commission santé ont développé une expertise juridique qui permet de proposer aux consommateurs une activité de gestion des litiges en santé



Facturation dentiste, le compte n'y est pas !

Un adhérent a sollicité l'aide de notre association car il a bénéficié de soins dentaires qui ne correspondaient pas à la note d'honoraires. La facture indiquait que le chirurgien-dentiste lui avait posé une prothèse dentaire comprenant 8 dents, mais la sienne ne comprenait que 6 dents. L'adhérent était satisfait de sa prothèse 6 dents mais souhaitait le remboursement du trop versé.

Dans cette situation, il convient d'obtenir le dossier médical du patient puis de mettre en cause le dentiste. Ensuite, s'il y a faute du dentiste, nous pouvons demander l'indemnisation des préjudices directement au dentiste ou, le plus souvent, à son assureur.

Dans cette affaire, nous avons pris contact avec le chirurgien-dentiste et nous sommes arrivés à un accord. Ce dernier a indemnisé l'adhérent de la différence entre la prothèse comprenant 8 dents et celle de 6 dents, ainsi qu'au titre des frais divers. ■

Charline MENZAGHI,
consultante litiges santé

Et si l'on parlait litiges !

L'activité litiges dans le numéro 1 du Consommateur 72 : des différences, mais aussi des similitudes par rapport à ce 100^{ème} numéro.

Le rapport d'activités 1998 y était présenté. Pour l'activité juridique, 196 dossiers avaient alors nécessité une intervention écrite. Aujourd'hui, on peut multiplier ce chiffre par 2,5.

L'association était constituée de 20 bénévoles et 1 salarié. Actuellement, nous sommes plus de 80 bénévoles. Une cinquantaine de ces bénévoles, notre juriste et notre secrétaire salariés interviennent pour l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des litiges.

On retrouvait des synthèses de litiges portant sur les thèmes habituels du logement, des assurances, des banques, des services marchands, de l'automobile.

Nous pouvons également lire des remerciements d'adhérents satisfaits suite à la résolution de leurs litiges et constater l'existence de remises de dons ...en francs à cette époque-là ! Nous ne vous cachons pas que 25 ans plus tard, les bénévoles investis apprécient toujours de savoir que leurs actions ont abouti et que les adhérents sont ravis.

A travers la lecture de quelques articles rédigés dans le 1^{er} numéro, nous pouvons être fiers de constater une évolution de la réglementation et grâce notamment au lobbying de l'UFC-Que Choisir. En 1999, il était question du délai de rétractation de 7 jours. Depuis 2014, ce délai est passé à 14 jours, améliorant la protection des consommateurs en cas de démarchage notamment.

Un article rappelait qu'en cas de vente, l'acheteur bénéficiait d'une éventuelle garantie commerciale et d'une seule garantie légale, celle des vices cachés.

Depuis 2005, une seconde garantie légale existe : la garantie légale de conformité qui apporte là aussi une meilleure protection. Il n'est pas rare d'ailleurs de devoir le rappeler aux professionnels !

Le 1^{er} numéro traitait aussi du domaine de la téléphonie fixe et mobile. Là encore, grâce aux actions de l'UFC-Que Choisir, des évolutions réglementaires (quant à la facturation, résiliation, ...) ont permis de réduire considérablement les litiges.

Depuis, de nouveaux sujets sont apparus. Les arnaques à la rénovation énergétique, les fraudes bancaires, les litiges liés à l'automobile, Et les problèmes de facturation pour l'eau, l'énergie... nous ont amenés à recruter des consultants spécialisés dans ces domaines.

Le commerce et le e-commerce sont aussi une part importante des litiges traités. ■

Aurélié Dupont, juriste



Consultation litiges à l'association

Litige e-commerce



M. D a commandé début février 2024 sur le site internet SURPLUS MILITAIRES des vêtements et un sac vintage pour un prix de 247 €. Il a reçu un premier colis fin mars qui contenait un blouson. Lors de l'ouverture, il a constaté qu'il était trop petit et donc ne correspondait pas au bon de commande. Il l'a donc renvoyé avec les explications. Peu de temps après, il a reçu un deuxième colis qui devait en principe contenir un pull et le sac. Compte tenu de l'erreur du premier colis, il ne l'a pas ouvert et l'a renvoyé en demandant le remboursement de la totalité de sa commande. Dans un premier temps, SURPLUS MILITAIRES lui a de nouveau retourné le deuxième colis en lui demandant de l'ouvrir pour vérifier la conformité.

Nous lui avons conseillé de le faire car sinon il n'était pas possible de vérifier le contenu. Il est apparu que ce colis n'était pas non plus conforme.

Nous sommes intervenus auprès de ce vendeur qui a reconnu les problèmes et a remboursé intégralement M.D.

Joël Tréhoux, consultant commerce

Devenez donateur régulier

Facilitez votre soutien à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, Automatisez votre don.



Litiges : la rénovation énergétique a toujours la cote !

Notre association dénonce depuis longtemps ce système

Le scénario n'a pas changé au cours des années.

Lors d'un rendez-vous à l'AL, M. A. m'évoque un litige avec l'entreprise INE qui lui a posé une pompe à chaleur. Elle ne fonctionne pas et il n'a pas eu les primes de l'Etat. Le commercial lui a fait souscrire un crédit affecté coûteux, et il est en difficulté financière.

L'entreprise est en liquidation judiciaire donc le recours sera compliqué. Après étude du dossier je constate qu'il y a de nombreuses irrégularités.

Notre adhérent dispose d'une assurance protection juridique qui couvre les frais d'avocat et d'expertise. J'écris à l'établissement de crédit pour l'informer du litige et des malversations dont il n'a pas tenu compte en octroyant le crédit et en versant les fonds à l'entreprise.

Je transfère le dossier de litige à une des avocates avec qui nous avons une convention. La procédure judiciaire est lancée et aboutit favorablement après un délai de 12 mois (c'est long ! mais oui, la justice ne va pas bien !). La vente est annulée mais l'entreprise liquidée n'est pas solvable. Heureusement pour notre adhérent, l'organisme de crédit est condamné au motif d'absence de vérification et décide de ne pas faire appel.

Une fin heureuse pour notre adhérent qui est remboursé de la totalité de ses frais.

Comment éviter une telle situation ?

Renseignez-vous avant toute décision auprès de l'Anah : site internet France-renov.gouv.fr ou auprès des services locaux mis en place par les « Pays » (exemple l'espace SURE sur la Métropole Mancelle).

Ayez recours à l'accompagnateur France Renov qui s'occupera de tout à votre place.

Et surtout !

Ne surfez jamais au hasard sur internet pour rechercher une entreprise de rénovation énergétique ; le meilleur moyen de vous faire arnaquer par des commerciaux sans scrupules qui vous promettent beaucoup et ne tiendront pas leurs engagements pris à l'oral et sans preuve écrite.

Ne donnez jamais suite à un démarchage à domicile !

Notez qu'une rénovation réussie passe avant toute chose par une isolation thermique performante.

Mettre en place une pompe à chaleur sans isoler risque de vous décevoir !

Un vrai risque de voir vos factures d'électricité augmenter !

Et n'oubliez pas : venez nous voir en cas de doutes. ■

*Michel Mansuy,
consultant rénovation énergétique*

Un combat de longue date de notre association

Le consommateur 72

Numéro 60-mars 2013- mars 2013



CONFÉRENCE-DÉBAT :

**“ Je rénove mon habitation.
Quelle énergie choisir ? ” p. 3**

Depuis 15 ans, les politiques publiques se succèdent pour embarquer les Français dans la rénovation énergétique des logements. Avec des résultats mitigés. D'où la priorité désormais donnée aux chantiers d'ampleur, qui cumulent plusieurs types de travaux. Sur le papier, c'est ce qui semble le plus efficace. Mais, sur le terrain, ce n'est pas des plus simples.

Dès le début de l'apparition des aides de l'Etat pour la rénovation énergétique, notre association se bat pour contrer les arnaques dans ce domaine.

L'UFC-Que Choisir a obtenu la fin du démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique (souvent contourné malheureusement).

L'Etat a enfin pris conscience de l'ampleur du préjudice. Les poursuites, les amendes, les condamnations des Eco-délinquants qui sévisent toujours sont de plus en plus fréquentes et importantes.

Les changements successifs dans le système des aides n'aident pas le consommateur trop souvent piégé. C'est pourquoi nous continuons notre travail de prévention.

Samedi 16 novembre à partir de 14h30, à la salle de l'Oiselière, au Mans, nous organisons un « Forum de la rénovation énergétique »

Nous aurons la participation de différents acteurs du secteur : des représentants de l'Anah, de SURE (conseiller et accompagnateur MaPrimRenov') Maître Orsini, l'une des avocates qui suit les litiges de nos adhérents, notre juriste....

Vous êtes tenté par une rénovation énergétique, vous ne savez pas par où commencer, vous avez peur d'être piégé. Ce Forum sera l'occasion de trouver les réponses. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Litiges : le secteur automobile toujours présent

Des litiges automobiles, nous en traitons beaucoup. Depuis notre 1^{er} numéro, il n'est pas rare que vous lisiez des synthèses de dossiers dans ce domaine. Que ce soit au plan national (la fédération UFC-Que Choisir) ou local, nous bataillons pour faire reconnaître les problèmes liés à l'automobile et que les consommateurs soient indemnisés justement.

Tel est le cas, par exemple, pour les moteurs défectueux, les problèmes d'Adblue ou plus récemment les airbags dangereux, dont nous avons repris quelques exemples les plus marquants.

Le groupe STELLANTIS qui regroupe 14 marques, dont Citroën, Peugeot, Fiat, Jeep, Opel, cumule depuis quelques temps des problèmes liés à des vices de fabrication, ou considérés comme tels sur différents modèles des marques du groupe.

C'est le cas pour le réservoir d'Adblue des moteurs diesel, dont le produit à base d'urée se cristallise dans certaines conditions et obstrue entre autres la mise à l'air libre ou l'injecteur.

Mais également pour les moteurs 12 Puretech, par la détérioration de la courroie de distribution qui en circulant dans le bain du lubrifiant moteur, se détériore et les particules qui s'en détachent viennent obstruer la crépine d'aspiration de la pompe à huile, provoquant très souvent la destruction du moteur. Et toujours sur cette motorisation, les consommations anormales d'huile moteur nécessitent l'échange du moteur.

Compte tenu des nombreux dossiers remontés auprès de Stellantis et la mise en place d'action de justice groupée dans les pays européens, le constructeur a mis en place une nouvelle extension de garantie sur ces moteurs à 100 % pour les véhicules allant jusqu'à 10 ans ou 175 000 Km.



Et enfin, dernièrement, ce sont les airbags défectueux du sous-traitant TAKATA, qui en cas de collision, peuvent projeter des particules métalliques sur les occupants du véhicule.

D'autres constructeurs, comme Renault, Dacia, et Nissan ont également des problèmes de consommation anormale d'huile moteur sur le moteur 4 cylindres 1.2 TCE.

Suzuki rencontre aussi des soucis avec les colonnes de direction sur le modèle Baléno qui transmet des points durs à la rotation du volant lors de la conduite.

Souvent les services relations clients des différents constructeurs ne répondent pas favorablement à une première demande lorsque la garantie est dépassée. Nous devons les relancer et opposer des arguments techniques et de droit pour arriver à nos fins. Il y a lieu, quelquefois, de conseiller à nos adhérents de faire procéder à une expertise amiable et contradictoire du véhicule défectueux en convoquant le constructeur à assister à l'expertise pour obtenir gain de cause.

L'avantage de notre association est d'avoir en son sein une équipe pluridisciplinaire, regroupant, des juristes compétents, des consultants ayant de très bonnes connaissances pratiques de l'automobile et d'anciens experts automobile, qui mettent à votre disposition toutes leurs connaissances au profit de nos adhérents dans la résolution des litiges présentés. ■

*Jean-François Vaché,
consultant automobile*

Litiges : surfacturations

L'eau potable

L'organisation de la distribution de l'eau potable, de la collecte et du traitement des eaux usées et pluviales relèvent des communes qui sont propriétaires des réseaux. Les communes et/ou les collectivités territoriales en déterminent librement le mode de gestion. Elles peuvent assurer directement ce service sous forme d'une régie (exemple Le Mans Métropole), soit le déléguer à une entreprise privée.

Nous traitons peu de litiges sur l'eau mais, devant la mauvaise foi des prestataires, nous sommes obligés de saisir Le Médiateur National de l'eau pour la plupart des dossiers.

Un exemple de litige

Dossier de Mme F G, fournisseur VEOLIA.

Malgré un maillage géographique important, les dossiers avec ce fournisseur sont compliqués et finissent souvent chez le médiateur.

Dans ce dossier, le fournisseur ne respecte pas la réglementation sur la relève annuelle du compteur. Pendant 3 années notre adhérente a été facturée sur des estimations.

Le Médiateur a été saisi et nous avons obtenu un dégrèvement d'un tiers de la facture. De longs échanges ont été nécessaires pour obtenir un échéancier adapté au revenu de notre adhérente.

Petits conseils pour éviter de vivre de telles situations :

- surveiller votre compteur et les éventuelles fuites d'eau potable ;
- vérifier régulièrement votre index de consommation sur votre compteur et le comparer à votre dernière facture ;
- vérifier aussi sur votre facture annuelle (à conserver pendant 5 ans) que votre consommation est bien réelle (donc issue d'un relevé de compteur) et non estimée. Certaines factures dites intermédiaires sont calculées sur des estimations qui peuvent être très différentes de la consommation réelle.

Vous pouvez avoir connaissance d'une fuite d'eau soit lors d'un contrôle personnel, soit par un courrier de votre fournisseur ou à la réception de votre facture

Dès que vous avez connaissance d'une surconsommation, il faut agir vite pour colmater la fuite.

Vous devez faire intervenir un professionnel pour une recherche de fuite après compteur et obtenir une facture de réparation obligatoire pour vous faire indemniser sur la base de vos consommations normales.

Vous avez un mois pour pouvoir éventuellement bénéficier d'un dégrèvement au titre de la loi Warsmann (ou loi pour fuite d'eau) .

L'électricité et le gaz

En France, ENEDIS est le distributeur de l'électricité et GRDF est distributeur pour le gaz naturel.

Ils adressent aux fournisseurs le détail des consommations de leurs clients. L'interlocuteur des clients est toujours le fournisseur sauf en cas de dépannage.

Les nombreux fournisseurs sont en concurrence. Ils se partagent le marché avec plus ou moins de succès. Ils sont souvent à la limite de la réglementation qu'ils interprètent à leur avantage. En 7 années de pratique notre consultant a saisi le médiateur de l'énergie 3 fois les 6 premières années et 13 fois depuis le 1 janvier 2023.

ENI, 7 dossiers, dont 3 dossiers encore en médiation

ENGIE 3 dossiers, dont 2 dossiers encore en médiation

TOTAL ENERGIES 3 dossiers,

ELMY 1 dossier, dossier encore en médiation

EKWATEUR 1 dossier, dossier encore en médiation



SOWEE 1 dossier

Petits conseils pour éviter des litiges :

Avant de changer de fournisseur, demander un devis. Ne jamais donner d'adresse mail si on n'est pas en capacité de gérer un compte client sur Internet, et toujours demander le prix du KWH et de l'abonnement.

La plupart des fournisseurs préfèrent communiquer plutôt par le montant d'une mensualisation que par le prix du KWH. Utiliser un comparateur (comparateur gratuit et indépendant sur le site quechoisir.org).

Le tarif bleu d'EDF est le tarif réglementé de vente (TRV). Il s'agit d'un contrat à durée indéterminée. Rappelez-vous que la Loi vous autorise à changer de fournisseur à tout moment.

Certains contrats sont indexés sur le TRV et proposent une réduction sur ce tarif : bien vérifier que le fournisseur qui le propose parle bien du TRV de EDF. Le client doit donc suivre l'évolution du TRV et vérifier que la réduction soit bien faite.

Les autres contrats sont en principe à durée déterminée et soumis à une tacite reconduction.

Facile sur le papier, compliqué en réalité.

En cas de doute, en cas de besoin de conseil, ne pas hésiter, contactez-nous. ■

Michel Lécina, consultant Eau, Gaz, Electricité

Un mouvement associatif puissant aux côtés des consommateurs

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n°100

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
9h00 - 12h00 et 14h00 - 17h00

Nos 3 antennes

La Flèche
jeudi de 14h00 à 17h30
3 rue Saint-Thomas
72200 La Flèche
02 43 45 75 39
antennelaflèche@gmail.com

Sablé-sur-Sarthe
vendredi 14h00 à 17h00
10 avenue des Bazinières - 3^e étage
72300 Sablé-sur-Sarthe
07 69 55 31 81
ufcsarthesable@gmail.com

La Ferté-Bernard
lundi de 9h00 à 12h00
14 rue d'Huisne
72400 La Ferté-Bernard
09 73 51 18 19
quechoisirlaferte@free.fr



Vendredi 11 octobre à 11h00
Maison de quartier Edith Piaf
rue de l'Esterel au Mans.
Invitation au pot de l'amitié
pour souffler les bougies
du n° 100 du Consommateur 72

Adresse :



Dispensé de timbrage. 72 LE MANS CTC
Distribué par la poste.

Déposé le 7 octobre 2024



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

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

Téléphone

Courriel.....

Adhésion et abonnement au bulletin 34,00 €

Adhésion seule 30,00 €

Abonnement annuel au bulletin 4,00 €

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

Règlement à : UFC-Que Choisir de la Sarthe - 21 rue Besnier - 72000 Le Mans - contact@sarthe.ufcquechoisir.fr