

Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - N°101 - Décembre 2024 - Prix 1 €

Sommaire

L'actualité
de l'Association _____ p. 2 - 3

L'édito _____ p. 3



Forum
rénovation
énergétique
p. 4 - 5

Enquête " Durabilité " _____ p. 6 - 7



Accès
aux soins
p. 11



Ciné-débat
Data
p. 12 - 13



Déploiement
de la fibre
en Sarthe
p. 14

Les gagnés _____ p. 15



Place de la Maison des Associations, à Cherré-Au

ACCÈS AUX TRANSPORTS EN COMMUN
p. 8 et 9

Démarchage et Cybercriminalité

Un partenariat avec la gendarmerie



Depuis le 1^{er} semestre 2024, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe a mis en place un partenariat avec la Gendarmerie. Dans un premier temps, dans le cadre d'une réunion de la commission litiges de notre association locale, un gendarme, référent sûreté en prévention technique de la malveillance, a fait une présentation aux bénévoles sur le thème du dépôt de plainte.

Cette collaboration a également pour objectif d'apporter une information, à la fois commune et complémentaire, aux consommateurs sarthois.

Le 15 octobre 2024, une première conférence publique a été organisée à Sablé-sur-Sarthe, siège d'une de nos trois antennes. Notre association a effectivement à cœur d'être proche de tous les consommateurs sarthois, manœuvres et ceux plus éloignés.

Le thème choisi était « Démarchage et cybersécurité », vu les nombreux litiges dans ces domaines. Parfois, une fois piégés, les recours sont difficiles voire vains d'où la nécessité d'actions préventives.

Cette première co-animation a été positive. Le public était intéressé et participatif.

Nous avons décidé de poursuivre notre collaboration. Nous avons alors organisé une deuxième conférence sur le même sujet à la Ferté-Bernard, autre antenne sarthoise, le 29 novembre.

Pour ces deux interventions, les consommateurs étaient peu nombreux mais ces petits groupes ont permis d'avoir des échanges interactifs plus fournis.

Ces réunions permettent également de créer encore plus de lien entre le siège du Mans et ses antennes dans lesquelles les bénévoles sont actifs.

D'autres interventions en lien avec la gendarmerie sont à programmer pour 2025, notamment dans notre antenne de la Flèche. ■

Auréli Dupont, juriste

Un rendez-vous Conso sur les Ecogestes

Notre association locale réalise régulièrement des rendez-vous Conso. La responsable en charge de ce projet a été sollicitée pour réaliser une animation sur le thème des écogestes eau et énergie. Le souhait de l'animatrice du Centre Social était de sensibiliser une population de migrants devant emménager prochainement, à leur compte, dans des logements. On comprend, dans ce cas, l'importance d'apprendre des méthodes d'économie d'eau et d'énergie en cette période d'envolée des prix.

Les participants ne maîtrisant pas la langue française, il a fallu s'adapter à ce public. Plusieurs thèmes ont été abordés : les compteurs, le chauffage, l'eau chaude et froide, l'éclairage ainsi que l'électroménager.

Le rendez-vous Conso a eu lieu le 21 novembre au Centre Social des Sablons au Mans. La neige tombant en abondance n'a pas découragé tous les participants. Le groupe constitué de 8 personnes s'est révélé très intéressant et participatif. Le choix d'animation basé sur l'interaction a permis de s'affranchir de la barrière de la langue. L'utilisation d'un traducteur smartphone et l'usage des images présentées ont permis une bonne compréhension. Cela a généré beaucoup de réactions et d'intérêt par ces personnes devant s'adapter à nos modes de vie. Il y a eu tellement de questions que les deux heures prévues ont été dépassées. ■

Michel Mansuy, responsable litiges

Focus sur des moments de la rentrée



Les participants soufflent les bougies

Nous étions une cinquantaine, bénévoles et adhérents, réunis le 11 octobre pour célébrer le n°100 du *Consommateur 72* et souffler les bougies de ce numéro spécial.

Les participants ont pu découvrir et feuilleter les anciens numéros et retrouver l'histoire de notre bulletin à travers une partie de l'exposition sur l'histoire de l'association qui avait été présentée pour son 40^{ème} anniversaire. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



Les équipes de Sarthe et Mayenne réunies

La journée des équipes Sarthe/Mayenne s'est déroulée le 1^{er} octobre dernier à Sillé-le-Guillaume. Elle a marqué le lancement de la saison 2024/2025. Cette manifestation a rassemblé une cinquantaine de bénévoles ainsi que les salariées des deux associations. Les participants ont pu prendre part à diverses activités parmi lesquelles un parcours d'orientation, occasion de connaître quelques-unes de nos positions (santé, eau, alimentation...), un tournoi de pétanque, une découverte du yoga et une cueillette de champignons suivie d'une initiation à la mycologie. Ces ateliers étaient animés par des membres de l'association et deux représentants de la société mycologique de la Sarthe. Au final, une journée fort agréable grâce à une météo ensoleillée, une ambiance conviviale et des échanges nombreux et riches. ■

Nelly Courson, groupe communication



Cette année 2024 se termine. C'est l'occasion de vous remercier adhérents fidèles à notre association et à notre mouvement. Je le rappelle souvent, c'est vous qui êtes notre force et qui nous permettez d'exercer notre rôle en tant que groupe de pression. C'est aussi vous qui êtes notre principal soutien financier et donc les garants de notre indépendance. Mais cette année encore, le nombre de nos adhérents, bien que stable, n'augmente pas autant que nous le souhaiterions. Notre association bénéficie d'une bonne notoriété mais, nous constatons, lors de nos rencontres avec les consommateurs sarthois, que nombre d'entre eux ne nous connaissent pas encore. Nous comptons sur vous pour la faire connaître autour de vous.

Dans le contexte économique difficile pour certains, l'adhésion peut être un frein. C'est pourquoi nous lançons une campagne d'appel à dons, ponctuels ou réguliers, afin de renforcer notre indépendance financière. Vous pouvez retrouver cette campagne sur notre site : sarthe.ufcquechoisir.fr.

En 2025, nous avons pourtant de nombreux combats à mener et à poursuivre. Nous allons rencontrer les députés du département début 2025. Parce que ce sont eux qui votent les lois, ce sera l'occasion pour nous de leur rappeler que nous voulons que cesse le démarchage téléphonique (un projet de loi sera bientôt débattu), que la Sarthe ne soit plus un désert médical, que chacun ait accès à des transports en commun de qualité, que le marché de l'électricité soit réformé pour des tarifs accessibles à tous... Sur ce point, nous agissons avec des opérations « Energie moins chère ensemble ». Cette année, une nouvelle action « Gaz moins cher ensemble » est lancée (l'offre court jusqu'au 31 décembre sur gazmoinscherensemble).

Je terminerai en vous souhaitant une bonne année 2025, je l'espère, en tous points, plus sereine que 2024 et vous invite à nous retrouver pour notre prochaine Assemblée Générale, vendredi 28 mars en fin d'après-midi (horaires et lieux à préciser). ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1124G79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Décembre 2024 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2000 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 ■

Forum rénovation énergétique des habitations

Des consommateurs nombreux venus s'informer lors du Forum de la rénovation énergétique de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe



Le Public lors du Forum

S'informer sur le parcours de la rénovation énergétique, sur les aides possibles, les contraintes techniques, administratives, faire les bons choix pour éviter les arnaques, autant de sujets qui ont motivé les participants venus nombreux assister au Forum de la rénovation énergétique organisé par l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, samedi 16 novembre, salle de l'Oiselière au Mans.

Plusieurs intervenants avaient été sollicités pour répondre à ces attentes et interrogations : la conseillère technique de **SURE, Service Unique de la Rénovation Énergétique pour le Pays du Mans**, co-président de la **CAPEB, Confédération Artisanale des Petites Entreprises du Bâtiment**, la chargée de mission rénovation de l'habitat privé pour **Le Mans Métropole**, le responsable litiges et la juriste de l'**UFC-Que Choisir de la Sarthe**, Maître Orsini, une des trois avocates, avec lesquelles l'association a une convention et la **Présidente de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe**.

A l'issue des différentes présentations, les intervenants ont pu répondre aux questions nombreuses du public.

Les échanges ont pu ensuite se poursuivre, pour des réponses plus personnalisées, sur les stands des différentes structures. S'ajoutait aux stands des intervenants, un **stand de l'UNPI**, Union Nationale des Propriétaires Immobiliers, invitée pour cette occasion.

Des stands pour une information personnalisée



Le stand SURE et Le Mans Habitat Métropole



Le stand UNPI

.../...

.../... Forum rénovation énergétique



Les intervenants : E. Gaubert, P. Boulidard, L. Yvon, M. Baretto, M. Mansuy, A. Dupont, S. Orsini

Le contenu des interventions

Pauline Boulidard, Conseillère technique de SURE, Service Unique de la Rénovation Énergétique pour le Pays du Mans, a présenté ce service, espace conseil de France Renov'. Il permet de recevoir un conseil gratuit, et neutre, pour la rénovation énergétique de son habitat : information – orientation - conseil personnalisé – vérification de l'éligibilité aux aides. Les consommateurs peuvent obtenir des rendez-vous téléphoniques mais aussi en visio et également physiquement lors des permanences. Mme Boulidard a également détaillé le parcours type d'un projet de rénovation globale, qui fait intervenir plusieurs acteurs, avec un passage obligé par un accompagnateur MaPrimRénov'.

Mélissa Baretto, Chargée de mission rénovation de l'habitat privé pour Le Mans Métropole, a complété la présentation de SURE, en déclinant les différents types d'aides : Rénovation d'ampleur et Rénovation par Geste. Elle a aussi décliné le « Programme d'amélioration de l'habitat privé de Le Mans Métropole » pour les propriétaires occupants, modestes et très modestes, ainsi que les bailleurs et copropriétaires (avances et des acomptes pour les aides instruites par Le Mans Métropole). Des précisions ont également été données sur l'évaluation énergétique du logement, la préconisation de travaux, l'analyse de devis, l'aide au montage des dossiers et à la demande de paiement de subventions.

Loïc Yvon, co-président de la CAPEB 72, Confédération Artisanale des Petites Entreprises du Bâtiment, a présenté le dispositif RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), labellisation des artisans pouvant intervenir dans le cadre du dispositif des aides à la rénovation et insisté sur le choix d'un artisan local, pour éviter les arnaques et problèmes.

Michel Mansuy, responsable litiges de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe et Aurélie Dupont, juriste de l'Association, ont présenté les litiges les plus fréquents traités par l'association, et donné les conseils pour les éviter.

Maître Orsini, une des trois avocates, avec lesquelles l'association a une convention pour les procédures en justice de ses adhérents, a exposé les recours judiciaires possibles en cas de contentieux et donné les conseils pour les éviter.

Les demandes de l'UFC-Que Choisir

Evelyne Gaubert, Présidente de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, a fait un point sur les demandes de notre association : **ce qui a avancé depuis l'apparition des aides à la rénovation et ce qui reste à faire.**

En effet, si le parcours rénovation d'ampleur bénéficie désormais d'aides et d'un accompagnement obligatoire, il nous paraît important de sécuriser le domaine des aides à la rénovation énergétique, en mettant en place un parcours unique de la rénovation énergétique avec comme première étape obligée France Rénov' et ses guichets uniques et en déployant des moyens pour cela.

Nous réclamons, également, l'instauration d'une obligation de résultat opposable aux professionnels et pour faciliter le financement des travaux de rénovation énergétique, la massification de la distribution de l'éco-prêt à taux zéro. Enfin, pour lutter efficacement contre les malfaçons et les fraudes à la rénovation énergétique, nous exigeons une responsabilisation accrue des établissements bancaires dans la distribution des crédits finançant les travaux de rénovation énergétique ainsi que l'interdiction de toutes les formes de démarchage à la rénovation énergétique, y compris celles opérées par les fournisseurs d'énergie, et la stricte application de l'interdiction du démarchage téléphonique ainsi que l'instauration d'un droit de rétractation en foires et salons. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Retrouvez [le diaporama](#) présenté lors du Forum sur notre site

Loi sur l'affichage de l'indice de réparabilité

Le consommateur sarthois est-il correctement informé sur l'indice de réparabilité ?

Dans le cadre d'une consommation responsable accessible à tous, l'UFC-Que Choisir promeut, en particulier, un développement de l'économie circulaire par la réduction des déchets, des prélèvements sur les ressources de la Terre. Un des moyens pour y parvenir est de développer la réparation des produits au lieu de les mettre en décharge et d'acheter un nouveau produit.

Dans le contexte de la loi Anti-Gaspillage promulguée le 10 février 2020, et pour sensibiliser le consommateur, l'indice de réparabilité de familles d'équipements (électroménager, appareils numériques, de jardinage ...) a été créé. Il doit être affiché depuis le 1er janvier 2021, que ce soit en magasins ou sur les sites Internet de vente. Cet indice doit permettre, au consommateur, de choisir un produit facilement réparable.

Le bonus réparation

Depuis le 15 décembre 2022, il existe un bonus réparation qui s'applique à une trentaine de types de produits électriques et électroniques qui va des appareils électroménagers, au matériel de sport, de mobilité électrique, de téléphonie et aux instruments de musique. La réparation doit porter sur des produits non couverts par une garantie et doit obligatoirement s'effectuer auprès d'un réparateur labellisé. Le montant de l'aide financière se situe entre 15 et 60 € (calculé selon le type d'appareil).

Une évolution prochaine

À partir de 2025, l'indice de durabilité remplacera l'indice de réparabilité pour certaines catégories de produits, à commencer par les téléviseurs et les lave-linges (hublot et top).

Il comprendra de nouveaux critères, notamment relatifs à la fiabilité des produits.

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/tout-savoir-sur-lindice-de-durabilite>

Quel point de vue défend l'UFC-Que Choisir

L'UFC-Que Choisir dénonce la méthode de calcul de l'indice : un produit peut être bien noté alors même que les pièces détachées, élément crucial pour la réparation, ne sont pas disponibles.

De plus, l'association déplore que certains vendeurs s'affranchissent de leur obligation d'affichage de l'indice de réparabilité. (cf enquête page suivante) Elle revendique le fait que cet indice soit construit de façon pertinente et que le vendeur l'affiche et soit en mesure de l'expliquer !

Il faut aussi encourager les fabricants à mettre sur le marché des produits durables et réparables

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

L'INDICE DE DURABILITÉ

Une **NOTE SUR 10** qui sera déployée à partir de **2025**

Un outil visible sur **2 CATÉGORIES** de produits, en magasin et sur internet :

Une **MESURE DE LA LOI ANTI-GASPILLAGE** pour une **ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

Il indique si un produit est **PLUS OU MOINS DURABLE** :

Indice de durabilité 9.5 /10	Indice de durabilité 7.5 /10	Indice de durabilité 5.5 /10	Indice de durabilité 3.5 /10	Indice de durabilité 1.5 /10
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Grâce à plusieurs critères, notamment :

- La **DISPONIBILITÉ ET LES PRIX** des pièces détachées
- La facilité de la **MAINTENANCE** et de l'**ENTRETIEN**
- La **DÉMONTABILITÉ** du produit
- La **RÉSISTANCE** aux contraintes et à l'usure

L'objectif ?

- LUTTER CONTRE L'OBSOLESCEANCE** (programmée ou non)
- ÉVITER LE GASPILLAGE** des ressources

Plus d'informations sur l'indice de durabilité sur www.ecologie.gouv.fr/indice-durabilite

L'UFC- Que Choisir de la Sarthe sur Facebook
Informez-vous, partagez et faites connaître notre association.
Rejoignez nous sur notre [nouvelle page Facebook](#).



Respect de l'affichage de l'indice de réparabilité ?

L'UFC Que Choisir de la Sarthe, a réalisé une enquête du 18 mai au 1° juin 2024.

Nos enquêteurs ont visité **18** magasins et consulté **11** sites internet.

En magasin, le protocole prévoyait une observation et une demande d'information auprès d'un vendeur pour 5 catégories de produits (lave-linge, lave-vaisselle, tondeuse, aspirateur et nettoyeur haute-pression).

Plus de **300** articles ont été observés.

Sur internet, le protocole prévoyait la recherche d'informations pour 3 catégories de produits (smartphone, téléviseur, ordinateur portable). **55** articles ont été observés.

L'enquête en magasin

Affichage de la note de l'indice de réparabilité (à proximité du prix avec pictogramme pour chaque article)

Sur les 18 magasins visités, un tiers respecte la loi, pour les autres, l'affichage ne concerne au final que 79 % des produits observés en rayon. 2 magasins n'affichent aucun indice de réparabilité.

Qu'en est-il de la qualité des informations fournies : mise à disposition sur demande du détail de l'indice ?

Nos enquêteurs ont pu échanger avec un vendeur ou une vendeuse dans 15 magasins sur les 18. Pour 3 d'entre eux, les réponses étaient insuffisantes, erronées voire fantaisistes. Pour le reste, la moitié ont fourni des explications complètes, documentées et plutôt claires, et pour l'autre moitié, les informations apportées étaient partielles.

Les vendeurs connaissent-ils bien les critères de notation et sont-ils en mesure de les communiquer ?

Rappelons que la loi prévoit, pour un achat en magasin, que la grille détaillée des critères de notation d'un produit soit communiquée au consommateur et fournie quand il la sollicite. Les résultats sont globalement décevants face à notre demande de la grille et de son explication. Le renvoi vers Internet sans autre précision n'est pas satisfaisant. Quelques vendeurs ignorent même apparemment de quoi il s'agit.

Les résultats sur Internet

Affichage du pictogramme d'indice de réparabilité sur les pages d'achat de l'article

Très satisfaisant : 10 sites sur 11 affichent 100 % de l'indice. Le 11ème l'affiche pour 4 articles sur 5.

Lisibilité des informations sur le détail de l'indice

Grille de détails de l'indice fournie dans 9 cas sur 11.

Seulement 6 enseignes le font de manière irréprochable en affichant clairement le pictogramme, en donnant des explications et en permettant de disposer de la grille de critères.

Enquête en ligne

Affichage de l'indice	Mise à disposition facile des détails de l'indice
BOULANGER	BOULANGER
BOUYGUES	BOUYGUES
DARTY	CARREFOUR
ELECTRODEPOT	DARTY
FREE	FNAC
ORANGE	Lisibilité des informations
	SFR
	ORANGE

Lisibilité des informations à améliorer	Pas de mise à disposition des détails de l'indice
CARREFOUR	LDLC
SFR	LECLERC
FNAC	

Retrouvez les résultats complets de l'enquête sarthoise en cliquant sur [ce lien](#)

Enquête magasins

100 % affichage de l'indice	Bonnes connaissances et vrai engagement du vendeur
BUT Mulsanne	
LECLERC Fontenelles	LECLERC Fontenelles
DARTY La Chapelle Saint Aubin	
ELECTRODEPOT Ruaudin	
BOULANGER La Chapelle Saint Aubin	BOULANGER La Chapelle Saint Aubin
DARTY La Ferté-Bernard	
	DARTY Beaumont sur Sarthe
Pas d'affichage de l'indice	Faibles connaissances et faible engagement du vendeur
Bricoman nettoyeurs haute pression	CASTORAMA Le Mans
	LECLERC Cherreau
	Darty La Ferté bernard
	CARREFOUR Le Mans

Quel bilan peut-on tirer de cette enquête ?

L'application de la loi sur l'affichage de l'indice de réparabilité connaît un indéniable manque de mise en pratique chez certains géants du commerce. Une différence importante dans la qualité des conseils s'observe d'un magasin à l'autre. Elle porte autant sur l'existence des logos et l'affichage obligatoire des informations relatives à la réparabilité que sur la durée de disponibilité des pièces détachées et la prise en charge de l'appareil en panne, ce qui montre que les enseignes ont encore peu investi dans l'information de leurs équipes de vente sur le sujet de la réparabilité. ■

Daniel Géraud et Babette Hops, co-responsables commission enquête

Accès aux transports en commun

Des zones blanches dans notre département

Le recours aux transports en commun, plutôt qu'aux véhicules individuels, constitue un levier majeur pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les dépenses des consommateurs. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe rend public un état des lieux désolant de l'accès aux transports en commun dans le département.

En Sarthe, l'utilisation renforcée de la voiture, souvent une nécessité

Les transports en commun sont utilisés pour les déplacements domicile-travail pour 7,10 % des trajets contre 12 % au niveau national (2021). Cette part n'a pas évolué entre 2014 et 2020, alors qu'elle a augmenté de 0,2 % au niveau national.

Parallèlement, près de 79 % des déplacements domicile-travail sont réalisés en voiture, dans notre département, contre près de 70 %. Cette part a augmenté dans notre département (plus 0,50 point) alors qu'elle baisse de 0,40 point au niveau national, entre 2014 et 2020.

85,40 % de ménages sarthois possèdent au moins une voiture en 2021, contre 80,9 % au niveau national.

L'accès aux transports en commun ferrés, à moins de 10 minutes, à pied, de son domicile : 95 % de la population sarthoise en est exclue, contre 85,3 % à l'échelle nationale

En prenant en compte la possibilité d'une multimodalité consistant à accéder à une gare en utilisant un vélo, à moins de 10 minutes de son domicile, on constate que ce sont encore près de 72 % de la population sarthoise concernée, contre 52,7 % à l'échelle nationale.

“Au quotidien, prenez les transports en commun”, un vœu pieux pour de nombreux sarthois

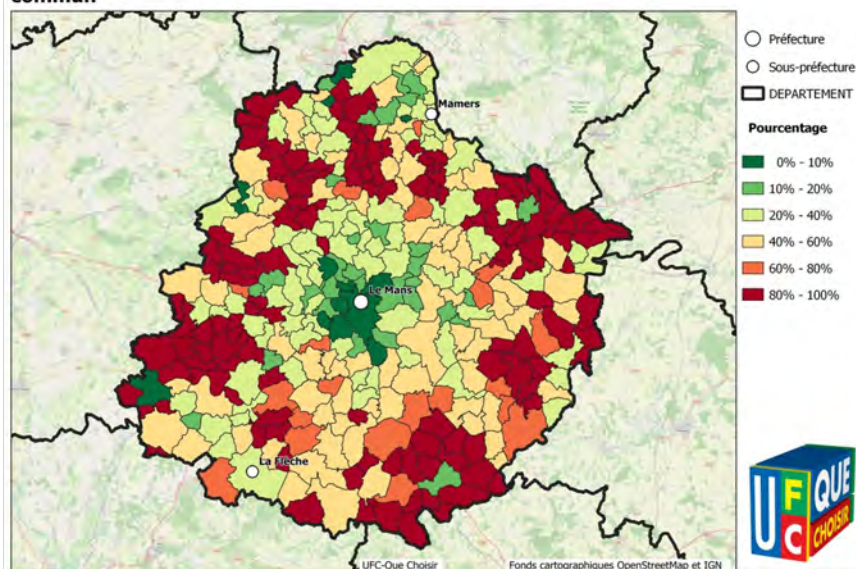
La Sarthe, à contre-courant

Dans notre département, 170 488 personnes n'ont pas accès à un arrêt de transports en commun à moins de dix minutes à pied de leur domicile, soit 31 % de la population, contre 17,4 % à l'échelle nationale.

Près de 50 % des communes ne disposent d'aucun arrêt de transports en commun. (des communes rurales). A l'inverse, près 14 communes voient plus de 90% de leur population avoir accès à des arrêts (Le Mans Métropole, Sablé, La Flèche, La Ferté-Bernard...).

ACCÈS AUX TRANSPORTS EN COMMUN À PIED

Sarthe : part de la population à plus de 10 minutes à pied d'un arrêt de transport en commun



En conclusion de cette analyse

Les transports en commun, dans notre département ne sont pas actuellement une alternative aux transports individuels.

Pour qu'ils puissent constituer une véritable alternative à la voiture, la première condition est leur déploiement plus large, surtout en zone rurale. L'intermodalité entre vélo et transport en commun ferré est une véritable voie d'action. Cette pratique est freinée par l'absence ou la non-qualité des infrastructures cyclables.

L'attractivité des transports en commun dépend également de leur qualité, notamment en matière de fréquence, de fiabilité et de conditions de voyage. Qualité qui n'est aujourd'hui pas au rendez-vous dans le cas des Transports Express Régionaux, comme l'UFC-Que Choisir a pu le mettre en avant, à plusieurs reprises.

Retrouvez sur notre site : [L'étude nationale publiée le 26.11.24](#)
[L'étude pour la Sarthe](#)

Accès aux transports en commun

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe se mobilise

.../...



Interview de Daniel Galloyer, responsable Mobilités/Transports

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe dénonce cette situation. Le 26 novembre, journée mondiale des transports durables, notre association a lancé une action de terrain dans le cadre de la campagne #LaMobilitéUnePriorité#. Un arrêt de bus fictif a été placé à l'entrée du parking de la Maison des Associations de Cherré-Au, de 15h à 17h. Le lieu et l'horaire avaient été choisis sur proposition de Monsieur le Maire que nous avons rencontré pour la préparation de cette action.

**31 % des sarthois n'ont pas accès
aux transports en commun à proximité
de leur domicile**

Cinq bénévoles de notre association, dont Ginette Debray responsable de l'antenne de La Ferté-Bernard, ont dialogué avec une quinzaine d'habitants de ce quartier pavillonnaire, situé à plus de dix minutes, à pied, d'un moyen de transports. Nous avons présenté notre action, expliqué la présence de ce faux arrêt de bus qui a pu intriguer les passants.

Nous avons recueilli des réponses contrastées sur l'opportunité d'un arrêt de bus à cet endroit. Des retraités, encore jeunes et dynamiques, pensent que la marche à pied et le vélo permettent de se maintenir en forme. Pour d'autres, la voiture "c'est la liberté !". D'autres personnes, retraités, actifs, jeunes parents revenant de l'école avec leurs enfants, y verraient la possibilité de se déplacer plus aisément.

De nombreux médias ont répondu à l'invitation de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. [LMTV](#), [France Bleu Maine](#), Sweet FM, Le Maine Libre, l'Écho de la Ferté-Bernard, ont diffusé, dans le cadre de leurs "infos", images, interviews et commentaires de notre action. Des interviews et chroniques ont aussi eu lieu pour Radio Alpa et RCF.



Ginette Debray, responsable antenne de la Ferté-Bernard, interviewée

Les demandes de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Elle appelle à une refonte de la politique de mobilité permettant le développement d'une mobilité durable et équitable passant par :

- des investissements ambitieux dans les réseaux de transports en commun pour assurer une offre de qualité au-delà des seules zones urbaines et périurbaines ;
- une refonte du financement des autorités organisatrices des mobilités locales ;
- une révision des règles d'aménagement du territoire, intégrant les transports en commun aux décisions d'urbanisme, en lien avec les besoins de logement. ■

Daniel Galloyer, responsable commission Mobilités/Transports

L'UFC-Que choisir de la Sarthe à la rencontre des professionnels et des usagers du système de santé

Participation à la journée des soins

La 23ème journée des soins a eu lieu le 28 novembre, à l'IFSI (Institut de Formation en soins Infirmiers) de l'hôpital du Mans. Cet événement regroupe des personnels de l'ensemble des services de soins et supports ainsi que les associations et organismes partenaires.

Les couloirs étaient remplis de stands tenus par les différents services des établissements de santé sarthois. Des démonstrations avaient lieu dans les amphithéâtres et salles de cours, mettant en avant des pratiques innovantes. Les 33 associations et organismes présents, dont l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, exposaient également leurs activités.

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont participé activement à cette journée riche d'échanges, de rencontres et de contacts fructueux sur leur stand.

Une animation de type porteur de parole était proposée autour de la question : « A votre avis, dans quels domaines intervient l'UFC-Que Choisir ? ». De nombreux visiteurs ont montré leur intérêt pour notre activité dans le domaine de la santé, que ce soit en tant que représentant des usagers dans les institutions, ou nos actions pour faire face à la fracture sanitaire.



Renouvellement en 2025 des mandats des représentants des Usagers

Entre janvier et avril 2025 aura lieu l'appel à candidatures pour le renouvellement des mandats des représentants des usagers dans les établissements de santé de la région.

Si vous êtes intéressé et motivé pour défendre les droits des usagers, mais aussi pour s'impliquer dans la vie de notre association, vous pouvez contacter l'association locale. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe est une association agréée par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les candidatures seront validées par le conseil d'administration et transmises à l'Agence Régionale de Santé qui prendra les arrêtés de nomination. Le mandat (renouvelable) prendra effet sur le dernier trimestre 2025, il est de 3 ans.

Si vous n'avez pas de diplôme supérieur en santé publique, ne vous inquiétez pas, vous pouvez néanmoins postuler en tant que membre titulaire ou suppléant. Des formations et échanges de pratiques sont prévus. Des rencontres régulières ont lieu entre représentants des usagers de l'Association Locale et également au niveau de l'union régionale de l'UFC-Que Choisir. ■

Laurent Enard, responsable commission santé



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



Accès aux soins

La fracture sanitaire s'aggrave

*Notre recours
contre l'État
reçoit un large soutien*

Un an après le lancement de sa campagne #MaSanteNattendPlus et de son recours devant le Conseil d'Etat au regard de l'inaction de l'État pour résorber la fracture sanitaire et de la [pétition « Accès aux soins : j'accuse l'État »](#), soutenue par plus de 130 000 personnes, l'UFC-Que Choisir a dévoilé le 21 novembre 2024 un sondage inédit selon lequel le statu quo affecte plus que jamais l'état de santé des Français.

Ce sondage souligne que **69 % des répondants considèrent que leur propre accès aux soins s'est encore dégradé récemment**, avec des conséquences très concrètes, puisque 45 % de nos concitoyens ont renoncé au cours de la dernière année à se soigner, que ce soit par manque de rendez-vous disponibles ou en raison de dépassements d'honoraires qu'ils ne pouvaient pas supporter. Il montre, en outre, de manière saisissante que la fracture sanitaire est aggravée par la fracture sociale.

Si les gouvernements successifs semblent réfractaires au changement de méthode pour lutter efficacement contre la fracture sanitaire, les personnes interrogées soutiennent pleinement notre position. Notre sondage montre, en effet, qu'en complément de mesures d'incitations, **93 % d'entre eux soutiennent la régulation de l'installation des médecins**, demande que nous portons dans le débat public depuis plus de 10 ans.

ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS !

SIGNEZ LA PÉTITION !

#MaSanteNattendPlus

Au vu de ces nouvelles données, l'UFC-Que Choisir exhorte le Gouvernement à urgemment changer de cap pour résorber la fracture sanitaire, en adoptant notamment :

- l'instauration d'un conventionnement territorial des médecins, ne leur permettant plus de s'installer en zones surdotées, à l'exception du secteur 1 (sans dépassement d'honoraires) en cas de remplacement d'un médecin partant à la retraite ou zones très largement sous-dotées en médecins en secteur 1 ;
- la fermeture de l'accès au secteur 2 (à honoraires libres) à l'origine du développement incontrôlé des dépassements d'honoraires.

Les nouveaux médecins ne devraient avoir le choix qu'entre un secteur 1 et l'Option de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM), qui encadre les dépassements d'honoraires. ■

*Laurent Enard,
responsable commission santé*

DÉSERTS MÉDICAUX

J'ACCUSE L'ÉTAT

RENDEZ-NOUS L'ACCÈS AUX SOINS !

UFC QUE CHOISIR

Un premier Ciné Débat pour l'association

Parce que nos données personnelles nous sont propres et nous identifient, nous devons les protéger et en garder la maîtrise.

Mardi 10 décembre, à 20h au Cinéma les Cinéastes, Place des Comtes du Maine au Mans, notre association a organisé un Ciné débat sur les risques liés au numérique, à l'exposition des données personnelles et les solutions pour les protéger, en partenariat avec les Promeneurs du Net 72.

De nombreux pans de nos vies quotidiennes se numérisent. L'UFC-Que Choisir entend veiller à ce que ces progrès techniques ne portent pas atteinte aux droits des consommateurs.

Si l'utilisation d'Internet est aujourd'hui une habitude pour beaucoup, les consommateurs n'y sont pas toujours en sécurité. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été un premier pas marquant pour leur protection. L'UFC-Que Choisir reste toutefois extrêmement vigilante quant à l'application des règles du RGPD par les professionnels, et agit régulièrement en justice contre les plateformes récalcitrantes.

Ce ciné débat s'inscrit donc dans le prolongement de la campagne #jenesuispasunedata, de l'UFC-Que Choisir, que nous déclinons au niveau des associations locales de la région Pays de la Loire.

ON NOUS VOLE NOS DONNÉES
CE N'EST PAS QUE DU CINÉ

CINÉ DÉBAT

BLANCHE GARDIN DENIS PODALYDÈS CORINNE MASIERO
EFFACER L'HISTORIQUE
UN FILM DE BENOÎT DELÉPINE & GUSTAVE KERVERN

10 décembre 20h
3€ SUR INSCRIPTION
Les Cinéastes
42 place des Comtes du Maine,
Le Mans



Le film projeté : « Effacer l'historique ».

C'est une Comédie française sortie en 2020 avec comme principaux acteurs bien connus : Blanche Gardin, Denis Podalydès et Corinne Masiero. Dans cette comédie de Benoit Delepine et Gustave Kerven, trois voisins se battent contre les nouvelles technologies et les réseaux sociaux. C'est certes une comédie souvent drôle, mais aussi désespérée qui met l'accent sur les travers et l'absurdité d'une société livrée à une réalité purement virtuelle.

« Les Promeneurs du Net 72 »

C'est un dispositif piloté dans la Sarthe par la CAF. Leur rôle est d'être au plus près des préoccupations des jeunes en réponse à la généralisation du numérique dans leur vie quotidienne. Les Promeneurs du Net sont des professionnels des métiers de la jeunesse. Ce réseau est animé par un professionnel au sein de l'association des Francas de la Sarthe.

.../...

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

lmtv.fr

Un premier Ciné Débat pour l'association

.../... *Un débat technique mais abordable et de qualité*

Nous souhaitons, à partir de ce film, faire réfléchir et s'interroger le public sur l'évolution de nos usages du numérique, et les risques qui y sont liés. L'évolution de nos comportements sociaux, notre rapport à la société, mais aussi les risques, bien réels de piratage de nos données, objet de commerce pour les géants du web. Ce fut le fil rouge du débat entre les intervenants, Kévin Barabas, Président des Francas de la Sarthe, pour les Promeneurs du Net 72, et Hadjara Laya, juriste de l'UFC-Que choisir du Maine-et-Loire, spécialisée en droit du numérique, et le public. Aurélien Cailloce, animateur professionnel a animé la soirée et conduit les échanges.



La Présidente et les deux intervenants du débat

Près de 90 personnes étaient présentes et ont pu mieux comprendre les enjeux d'une pratique responsable sur Internet.

Des sujets aussi variés que la sécurisation des mots de passe, le pourquoi et le comment des cookies, mais aussi le démarchage téléphonique, le harcèlement et la protection des jeunes ont pu être abordés. Des concrètes et simples ont pu être données par les intervenants.

Hadjara Laya, a pu faire référence à la plate-forme [#jenesuispasunedata](https://www.jenesuispasunedata.fr), en accès libre, qui offre la possibilité de reprendre la main sur l'exploitation de nos données personnelles, en nous permettant d'exercer nos droits de rectification, de suppression, et à l'oubli, mais aussi beaucoup d'outils et de conseils pour naviguer plus en sécurité sur le web. Notre association poursuivra ce type d'action pour continuer d'informer les utilisateurs d'Internet, outil incontournable aujourd'hui. ■

Evelyne Gaubert, Présidente



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, de 9 h 30 à 10 h 00. ■



Déploiement de la Fibre en Sarthe

Où en est-on ?

Nous avons participé à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du Syndicat mixte Sarthe Numérique, le mercredi 6 novembre 2024. L'objectif était de faire le point du déploiement de la Fibre Optique sur la Sarthe et de recueillir nos remarques en tant qu'association de consommateurs.

Le Département ,avec Sarthe Numérique, a opté, en 2017, pour une Délégation de Service Public (DSP) afin de s'adapter à des besoins en constante évolution (télé médecine, télé-travail...).

Point des travaux de déploiement de la Fibre Optique en Sarthe :

- le taux de déploiement est excellent avec 99,36% du territoire desservi ;
- l'opérateur « SARTEL THD » a mis en place plus de 200 000 prises hors zones urbaines ;
- l'opérateur « RESEAU ORANGE » a mis en place plus de 100 000 prises en zones urbaines ;
- 2450 entreprises sont raccordées. 17 000 km de fibre ont été déployés.

Le réseau fibre, déployé, est sous la responsabilité de deux exploitants de réseau (chargés de l'entretien, de la rénovation, du dépannage et des raccordements) :

- SARTEL THD, engagé auprès de Sarthe Numérique, pour les territoires ruraux jusqu'en 2049 ;
 - RESEAU ORANGE, titulaire de l'appel d'offres de la zone d'aménagement privé (zone AMII), pour les zones urbaines (agglomérations du Mans & Alençon, Sablé-sur-Sarthe).
- Les particuliers et entreprises, à l'instar du réseau de distribution électrique, doivent faire le choix d'un fournisseur de télécommunications, interlocuteur unique pour tout besoin.

Le réseau ADSL qui est encore utilisé par de nombreux Sarthois va être bientôt mis hors service par l'opérateur unique Orange. Ce réseau historique « France Telecom » est difficile à maintenir en état. Les délais de dépannage deviennent contraignants :

- l'arrêt de la commercialisation est prévu le 31/01/2026. La mise hors service de l'ensemble du réseau ADSL France est annoncée pour 2030 ;

- sur la Sarthe, ce sera le cas pour 40 communes le 31/01/2027. Chaque Mairie concernée communiquera sur le sujet. Voir sur Internet la carte mise à jour en continu par Orange : <https://reseaux.orange.fr/nos-reseaux/modernisation-des-reseaux/evolution-de-la-telephonie-fixe-et-internet> ;

- pour les autres communes la date de suspension du service n'est pas encore annoncée ;

- à la date fixée, les clients ADSL qui n'auront pas été transférés sur une offre fibre (ou satellite ou téléphonie via la 4G) n'auront plus de téléphone ni d'internet.

Une communication est prévue par les fournisseurs afin d'éviter ces situations préjudiciables pour leurs clients. Des réunions publiques seront organisées par les communes pour convaincre les plus réticents. Des solutions techniques sont possibles pour les utilisateurs de téléphonie simple. L'objectif pour que tout se passe bien est d'anticiper les travaux nécessaires. Il convient d'envisager de basculer sur une offre autre qu'ADSL. Le mot d'ordre est d'éviter de le faire au plus près de la date de fermeture de l'ADSL en raison des risques de saturation des opérateurs et fournisseurs.

Notre association a souligné le risque réel d'avoir des abonnés déconnectés le jour J. Nous vous recommandons d'être vigilant, notamment avec vos proches pouvant être concernés. Vous pouvez compter sur notre association pour tout renseignement. ■

*Michel Mansuy,
responsable litiges*





Un commercial indélicat

Notre adhérente, Mme M. en situation de handicap, a reçu à son domicile un commercial, avec pour seul but d'obtenir un devis pour l'alimentation en gaz et en électricité de son logement.



A sa grande surprise, elle se retrouve cliente d'ENI. Le nom de ce commercial indépendant et indélicat apparaît sur un autre dossier. Nous transmettons au fournisseur deux documents comportant la signature de notre adhérente. Comme il n'y avait pas concordance avec celle sur le contrat, ENI a éteint la dette et annulé le contrat. ■

Respect de la publicité

Mme P. a commandé en juin 2024 trois volets roulants chez CASTORAMA pour un prix total de 2 289 € TTC. Elle a été livrée de ces matériels qui sont conformes à la commande. Toutefois, elle a considéré qu'ils étaient chers par rapport à la concurrence. Elle a consulté le site LEROY MERLIN qui les vendait à un prix inférieur d'environ 100 €.

Dans sa publicité, CASTORAMA indiquait qu'il remboursait deux fois la différence si le client trouvait moins cher ailleurs. Mme P. a donc fait établir un devis comparatif par LEROY MERLIN et l'a transmis à CASTORAMA qui, dans un premier temps, n'a pas répondu à la demande.

Nous sommes intervenus auprès de cette grande surface et lui avons prouvé que les volets roulants étaient identiques, de même qualité et que la réclamation a été formulée dans les délais imposés par leur publicité. Quelques temps après, Mme P. a obtenu satisfaction. Elle a été remboursée de cette différence. ■

Commission litiges

Délai de prescription

Mme J. a souscrit un contrat avec le CENEF, centre européen de formation à distance, pour devenir assistante vétérinaire. Ce contrat commençait le 16 novembre 2018 et se terminait le 16 juin 2020.



Pour diverses raisons, Mme J.

n'a pas suivi la totalité de cette formation qui, entre autres, ne correspondait pas ce qu'elle attendait. Elle a informé cet organisme qui a pris note de cette décision. Début 2024, il lui est réclamé le paiement du reliquat des cours qu'elle n'a pas suivis. Par mail du 14 juin 2024, nous avons indiqué à cette école que sa réclamation n'avait pas lieu d'être puisque dans ce domaine la prescription est de deux ans. La réclamation aurait dû avoir lieu avant le milieu de l'année 2022.

Le CENEF s'est rangé à nos arguments qui sont basés sur le code de la consommation et a indiqué abandonner toute réclamation.

Mme J. a donc obtenu satisfaction. ■

Double facturation

M. C. et son épouse ont réservé une chambre dans un hôtel B&B à La Rochelle, pour deux nuits, à la mi-avril. Du fait d'une mauvaise explication par cet établissement pour le calcul des prix des petits déjeuners, il lui en a été facturé huit au lieu de quatre soit 34 € en trop. Malgré de nombreuses réclamations, il n'arrivait pas à obtenir satisfaction. Cet hôtel ne proposait qu'un avoir et refusait tout remboursement.

Nous avons envoyé un courrier fin avril pour leur faire part de notre intervention et leur dire que nous n'étions pas d'accord avec leur façon de voir les choses. Début mai, notre adhérent nous a contactés pour nous dire qu'il venait de recevoir un chèque de remboursement et que son litige était résolu grâce à ce courrier. Il a tenu à nous faire part de sa satisfaction. ■

La Société qui installe ... et désinstalle



Monsieur C. a été démarché à son domicile le 20 juin 2024 pour la fourniture et pose de panneaux photovoltaïques. Un bon de commande est signé pour un montant de 26 900€ remboursable à l'aide d'un prêt PROJIO (COFIDIS).

Alors que les travaux sont effectués, M. C. ne sait toujours pas si les démarches administratives ont été faites et pense que le prix pratiqué par ECO 2 est supérieur au coût d'une installation de même puissance.

Il saisit notre association le 24 juillet 2024. Le 25 juillet, nous adressons un mail à COFIDIS demandant de ne pas débloquer les fonds précisant qu'un litige semble affecter ce dossier. Le 23 août, COFIDIS confirme par écrit que les fonds n'ont pas été libérés.

Lors du RDV de notre adhérent avec Maître ORSINI, celle-ci conseille d'adresser une lettre recommandée avec avis de réception à ECO2 demandant l'enlèvement des panneaux et à COFIDIS l'annulation du prêt.

Notre adhérent nous remercie et précise que les panneaux ont été enlevés le 12 septembre 2024 et COFIDIS a confirmé l'annulation du prêt. ■

Antenne de La Ferté-Bernard

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

Le consommateur 72 n°101

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
antennelafleche@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



Adresse :

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

Déposé le 23 décembre 2024

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

NOM Prénom

ADRESSE

Code Postal VILLE

Téléphone

Courriel.....

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

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