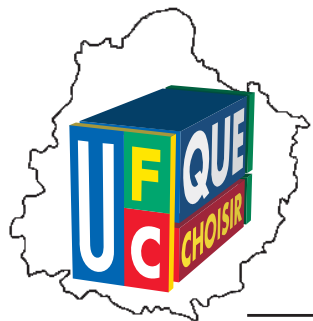




Notre vide grenier
éco responsable
p. 8 et 9



Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe – N°103 – JUIN 2025 – Prix 1 €

Sommaire

L'actualité de l'Association p. 2 - 3

L'édito p. 3

L'Assemblée Générale 2025 p. 4 - 5



Fracture
sanitaire
p. 6 et 7

Enquête téléphonique p. 12 et 13



Bailleurs
sociaux
p. 14

Les gagnés p. 15



Présentation de l'application QuelProduit

#stopauxsubstancesnocives

p. 10 et 11

Fête de la Nature à St-Léonard-des-Bois

Votre Association, UFC-Que Choisir de la Sarthe, a fêté le printemps des consommateurs par sa présence à la fête de la nature à Saint-Léonard-des-Bois le 8 juin.

Tout y était pour une belle journée des consommateurs : une météo ensoleillée et agréable, un public conquis à la nature.

A notre stand, les bénévoles ont mis l'accent sur l'importance de la qualité de notre environnement. Ils ont rappelé la nécessité de disposer d'un air intérieur, le plus sain possible, notamment pour les espaces bébés et enfants (éviter le formaldéhyde).

La présentation de « QuelProduit », une application de l'UFC-Que Choisir, permettait de tester la présence ou l'absence de substances nocives dans nos produits alimentaires, nos cosmétiques, nos produits d'entretien.



Enfin, les visiteurs étaient sollicités, avec un « porteur de parole », pour donner leur point de vue sur l'interdiction ou non des pesticides. Sur la quarantaine de réponses, une seule refuse l'interdiction, considérant les pesticides comme un régulateur à utiliser à bon escient. Le public qui s'est exprimé, rejette, voire fustige, l'usage des pesticides pour des raisons de santé humaine et ou des raisons environnementales (biodiversité). Les refus s'accompagnent, pour le tiers d'entre eux, d'un « oui mais » : nécessité de nourrir, de considérer nos agriculteurs, dénonciation de l'influence des lobbys et de l'argent, de l'incohérence de l'administration... Ce résultat reflète-t-il celui d'un public spécifié « Fête de la nature » ? ■

Nelly Courson et Alain André, commission environnement

Semaine pour les alternatives aux pesticides



L'UFC-Que Choisir de la Sarthe a tenu un stand, place de la République au Mans, le 29 mars 2025, à l'occasion du 20^e anniversaire de la semaine pour les alternatives aux pesticides. Les associations telles que France Nature Environnement, Générations Futures, Green Peace, Terre de liens, Alerte-Médecins-Pesticides, Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne (CIAP 72) étaient aussi représentées. Diverses animations étaient proposées afin de sensibiliser le public aux impacts des pesticides sur la santé et l'environnement.

Les visiteurs de notre stand se sont prêtés volontiers au jeu du « Porteur de parole » en acceptant de répondre à la question suivante « Quels sont les impacts des pesticides dans notre vie quotidienne ? ».

Nous avons aussi mis en garde sur l'appellation « Haute valeur environnementale », qui autorise l'emploi de pesticides, y compris les plus nocifs !

Nous les avons aussi invités à signer la pétition de « No plastic in my sea » qui demande que la loi qui oblige les établissements recevant du public (ERP) et ce jusqu'à 301 personnes et plus, à s'équiper de fontaines d'eau potable, soit appliquée.

Notre documentation avait pour objectif de mettre en garde sur la contamination en pesticides de l'eau, de l'air et de certains produits tels que les fruits et légumes et les fleurs coupées. Nous avons informé sur les possibilités dont dispose le consommateur pour s'en protéger, comme le choix du mode de culture ou de certains labels.

La participation de l'UFC-Que Choisir à cette campagne s'inscrit également dans le cadre des actions du Printemps des Consommateurs. C'est l'occasion de promouvoir une consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. ■

Nelly Courson, commission environnement

Des « rendez-vous conso » pour consommer responsable

Economiser l'eau à la maison, maîtriser sa consommation d'électricité, éviter les pièges et arnaques de la consommation, promouvoir les écogestes : ce sont les thématiques développées par nos bénévoles de nos ateliers « Rendez-vous conso » animés en ce début d'année.

Nos équipes sont intervenues dans ce cadre à l'Université, pour la Maison de Gaston, pour le Centre social du Kaléidoscope des sablons, le CCAS de la Chapelle-St-Aubin, le CUBE à Allonnes.



Organisés pour des petits groupes de 10 à 15 personnes, ces ateliers participatifs permettent aux consommateurs d'acquérir les bons réflexes pour éviter les arnaques ou bien choisir leurs produits ou services.

Un nouveau rendez-vous conso sera proposé à la rentrée de septembre : « **Location d'habitation sans pression** » sur les droits et devoirs du locataire.

Le catalogue de nos interventions est disponible sur demande à l'association. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

L'édito



Dans notre N° 102, du *Consommateur* 72 de mars dernier, je vous informais de nos rencontres avec nos députés sarthois. Le soutien au projet de loi Garot, avec comme point majeur, la régulation de l'installation des médecins, était un des points que nous avons abordés.

Depuis, ce projet de loi a été voté en mai dernier à l'Assemblée nationale et cette fois, 4 de nos 5 députés sarthois l'ont voté. Seul, Jean-Carles Grelier a voté contre. C'est une avancée majeure pour lutter contre les déserts médicaux.

Elle risque d'être contre carrée par une contreproposition soutenue par le gouvernement et votée également en mai par le Sénat. Cette loi, dite loi Mouiller propose une autre approche : permettre aux médecins de s'installer librement où ils le souhaitent, donc même en zone sur dotée, en contrepartie d'un engagement, sans contrainte ferme toutefois, pour un exercice ponctuel en zone sous dotée. Cerise sur le gâteau, elle prévoit une facilitation dans ce cas de dépassement d'honoraires. Autant dire que cette proposition, loin de résoudre le problème accentuera encore plus la fracture sanitaire, dans sa dimension économique.

Comme nous l'avons fait avec nos députés, nous allons solliciter des rencontres avec nos 3 sénateurs sarthois pour demander l'inscription du projet de loi Garot au Sénat et le soutien de ceux-ci à ce projet de loi.

Quant au projet de loi Mouiller, l'UFC-Que Choisir œuvre pour qu'il soit, lors de son examen à l'Assemblée nationale, amendé afin que le texte soit aligné sur le projet de loi Garot.

Notre dernière étude (voir en pages 6 et 7) le montre, la situation n'a fait que s'aggraver depuis dix ans, en particulier dans les territoires sous dotés comme notre département. Les mesures incitatives n'y ont rien changé. La répartition des médecins se déséquilibre de plus en plus. La régulation de l'installation des médecins devient une urgence démocratique et sanitaire. J'espère que tous nos élus ont sont conscients qu'ils agiront en conséquence lors de leur futurs votes. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Deux rendez-vous pour la rentrée des consommateurs

Comme chaque année en septembre, nos équipes des antennes de La Ferté-Bernard et Sablé-sur-Sarthe, seront sur le terrain pour aller à la rencontre des consommateurs de ce territoire.

Venez les rencontrer :

- * samedi 6 et dimanche 7 septembre sur la Foire de La Ferté-Bernard
- * samedi 6 septembre, à Sablé-sur-Sarthe, lors du Forum des associations
- * dimanche 7 septembre au Bric-à-brac Jaurès au Mans ■

Le Consommateur 72—Directeur de la publication : Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1129 G 79339 - ISSN : 1295-0629 -Dépôt légal Juillet 2025 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2100 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir—D.R. Impression : SARL I.C.I - 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■

Assemblée Générale 2025

L'Assemblée Générale de notre association s'est tenue le 28 mars dernier avec 83 membres présents et 133 pouvoirs et 216 votes exprimés, soit 9,20 % de votants.

Étaient présents en tant qu'invités : Julie Delpech, députée, et Jérôme Vaulay, chef du service CCRF pour la DDPP.



Le public lors de l'Assemblée Générale

La tendance des adhésions

Avec 2461 adhésions en 2024 contre 2457 adhésions en 2023, le nombre d'adhésions s'est stabilisé avec, néanmoins, une légère baisse : 0,16 % (– 0,49 % en 2023).

L'équipe

L'équipe est stable et compte 85 bénévoles et bien sûr nos deux salariées, juriste et secrétaire. Les arrivées avec 4 nouveaux bénévoles en 2024 compensent les départs. L'Association est organisée en commissions pour remplir ses différentes missions : communication et action politique, litiges, santé, environnement, mobilités/transports et enquêtes, logement/bailleurs sociaux. Nos trois antennes de La Ferté-Bernard, La Flèche et Sablé-sur-Sarthe, regroupent une dizaine de bénévoles. Nous sommes très investis dans l'activité de l'Union Régionale UFC-Que Choisir et participons activement aux actions initiées par notre fédération.

L'activité litiges

En 2024, la charge de travail accuse une baisse tendancielle, mais toutefois hétérogène suivant les domaines d'activité. Une moindre fréquentation du public est désormais constatée. Les statistiques sont révélatrices de l'évolution des demandes du public avec une baisse du nombre de litiges enregistrés. Il convient de noter que ce constat de baisse est partagé par les autres associations de notre mouvement.

Les principaux domaines de sollicitations du public pour les litiges sont le logement, l'énergie, l'automobile (domaine en forte progression), les services marchands.

Des partenariats ont été engagés en 2024 avec des France services pour relayer des demandes d'informations ou des litiges et avec la Gendarmerie pour des réunions publiques communes d'information.

Le 16 novembre 2024, nous avons innové avec un Forum sur le thème de la rénovation énergétique qui a réuni les différents acteurs de ce domaine.



Présentation Gendarmerie lors d'une commission litiges

Sur le plan pénal :

En 2024, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'est constituée partie civile dans **2 affaires**. En 2023, nous nous étions constitués partie civile dans une affaire concernant la société RE-NO'CONFORT. L'audience avait fait l'objet d'un renvoi en novembre 2024. La société a été condamnée mais le versant civil, c'est-à-dire les dommages et Intérêts, devrait être jugé en 2025.

L'activité enquêtes

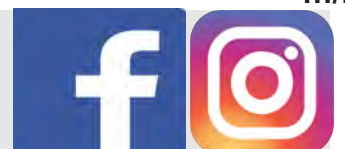
2024 a représenté une année de développement significatif pour l'activité enquête. Nous avons poursuivi notre participation régulière aux enquêtes nationales avec 7 enquêtes réalisées.

Nous avons largement étendu nos compétences et développé une solide capacité à créer, administrer et exploiter nous-mêmes, au niveau local, nos enquêtes, avec une méthodologie.

Cela s'est concrétisé par la réalisation d'une enquête entièrement élaborée et mise en place en Sarthe sur le respect de la loi sur l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité. Nous avons également participé à la création et l'administration d'une enquête au niveau régional sur les appels aux services d'urgence : « Quelle prise en charge ? Quelle satisfaction ? ».



Informez-vous, partagez, faites connaître l'association
Rejoignez nous sur notre [nouvelle page Facebook](#). ▪
Suivez-nous sur Instagram.



Assemblée Générale 2025

.../...

Communication/action politique

L'association groupe de pression avec la participation active

aux campagnes fédérales : Ciné débat aux cinéastes sur la protection des données personnelles ; Campagne de presse sur la qualité des TER ; Action de terrain à Cherré-Au sur les problèmes d'accès aux transports collectifs.

L'information, la sensibilisation du public, la diffusion de messages à caractère pédagogique :

- organisation de 13 rendez-vous conso sur différentes thématiques ; d'un Forum de la rénovation énergétique au Mans ; d'une conférence sur l'eau à Pruillé-le-Chétif dans le cadre de la convention SBS (Syndicats des bassins de la Sarthe) ; de réunions d'information en partenariat avec la gendarmerie à Sablé-sur-Sarthe et La Ferté-Bernard ;
- présence de l'association à la Foire de La Ferté-Bernard, au Forum des associations de Sablé-sur-Sarthe, à la Fête de la nature à St-Léonard-des-Bois, au salon Uni'vert à l'Université et à la journée des soins au CHM. ;
- tenue d'un stand sur le marché du Pâtis St Lazare en partenariat avec le conseil de quartier sur la gestion des déchets ;
- présence régulière dans des radios locales (RCF, ICI Maine, LMTV...).



Stand au Pâtis St Lazare

L'action des commissions thématiques

Environnement

Beaucoup de représentations sont à caractère environnemental, en particulier concernant l'Eau mais aussi CODERST, CDOA.

Actions de sensibilisation :

rendez-vous conso Eau ; action de sensibilisation et de remise de dosimètres Radon (Loué-Brulon-Noyen) ; collaboration avec l'ADEVA Association Départementale des Victimes de l'Amiante ; sensibilisation sur la collecte des biodéchets ; réparabilité des équipements, en particulier ménagers.

Action en justice : recours contentieux engagé par notre association en 2023 auprès du Tribunal Administratif de Nantes contre l'arrêté préfectoral sur la Charte d'épandage des pesticides.

Bailleurs sociaux

En tant qu'association, représentante du bailleur social PODELIHA, nos bénévoles ont été présents aux côtés des locataires lors de réunions pied d'immeuble et de réhabilitation.

Vous pouvez retrouver [l'ensemble du rapport d'activité 2024](#) sur notre site de la Sarthe

Rapport financier

Pour la deuxième année consécutive, l'année 2024 se solde par un léger excédent, + 228.90 € (+ 1 154 € en 2023), qui ne doit pas masquer la fragilité de l'équilibre obtenu.

L'association sarthoise poursuit de nombreuses actions au service de ses adhérents, mais doit également veiller à une bonne gestion financière, alors que les frais non maîtrisables sont inflationnistes. ■



Mobilités/Transports

En 2024, nos activités se sont articulées, en grande partie, sur les thèmes de la campagne "Mobilités-transports de la Fédération : qualité des TER, aménagements urbains pouvant nuire au développement des mobilités douces et Transports publics (offres et accessibilité).

Représentations : nous sommes présents aux CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) concernant la Setram, Cenovia, ...

Information du public : enquêtes covoiturage, tarifs des parkings publics, tarifs transports en commun Grand ouest.

Santé

Représentations :

En 2024, nous avons 11 bénévoles Représentants des Usagers (RU), soit 20 mandats, qui siègent dans 15 établissements, sur 19 en tout, en Sarthe. Deux membres ont intégré en 2024 des CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé), CPTS le Mans Agglo et CPTS Perche Emeraude. Nous participons à différentes instances de représentation territoriale.

Information du public :

Nous avons participé à la 22ème journée des soins au CH le Mans le 28 novembre 2024. Nous avons contribué à l'enquête régionale sur les appels d'urgence.

Les décisions



Les rapports d'activité et financier sont adoptés à l'unanimité

Montant des cotisations

♦ 1ère adhésion : 30 €

♦ Réadhésion : 23 €

Elections des administrateurs

Tous les candidats sont élus

* Pascale Besnard (renouvellement)

* Daniel Galloyer (renouvellement)

* Babette Hops (renouvellement)

* Geneviève Housseau (renouvellement)

* Bertrand Lasbleis (nouveau candidat)

Fracture sanitaire

La Sarthe victime d'un inquiétant recul de l'accès aux soins

A l'occasion de la publication par l'UFC-Que Choisir d'une nouvelle étude nationale sur l'évolution de l'offre de soins, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe alerte sur une situation particulièrement préoccupante dans notre département.

En dix ans, l'offre médicale s'est gravement détériorée sur notre territoire, et de manière encore plus marquée que la moyenne nationale.

Malgré les alertes répétées, les politiques publiques échouent à enrayer la désertification médicale, confirmant l'inefficacité des mesures incitatives actuelles.



Une décennie de recul dans l'accès aux soins

S'appuyant sur les données du Conseil national de l'Ordre des médecins, cette étude nationale dresse un constat alarmant : dans les trois quarts des départements français, la densité médicale a reculé entre 2014 et 2023.

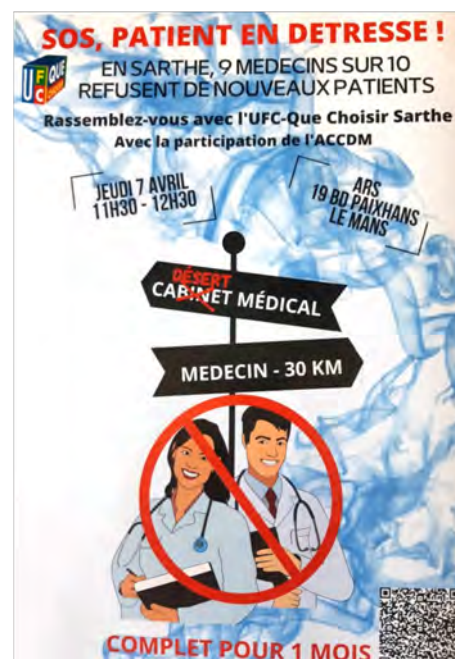
Notre territoire, la Sarthe, est particulièrement concerné avec des chiffres bien en dessous de la moyenne nationale (densité médicale tout confondu : 27.28 praticiens pour 10 000 habitants en 2023)

En Sarthe, la densité médicale actuelle est de 20.67 praticiens (tout confondus) pour 10 000 habitants. De plus, le recul de l'offre médicale ne fait que s'accroître avec 1.52 point de moins par rapport à 2014.

La situation est particulièrement marquante pour l'évolution du nombre de médecins généralistes libéraux.

La densité passe de 7.07 médecins pour 10 000 habitants à 5.48 entre 2014 et 2023 avec un recul de 1.59 point

Cette situation ne fait qu'amplifier ce que l'UFC-Que Choisir de la Sarthe avait mis en relief dans son enquête de 2022 (enquête téléphonique menée auprès de 68 médecins généralistes sarthois) : il est devenu quasiment impossible d'avoir un médecin traitant pour un nouvel arrivant en Sarthe.



Notre action 2022
pour dénoncer la fracture sanitaire

Les spécialités ophtalmologie, pédiatrie, gynécologie, sont pour leur part en situation critique.

Ophtalmologie : 0.34 pour 10 000 habitants (recul de 1.5 point entre 2014 et 2023)

Gynécologie : 0.35 pour 10 000 habitants (recul de 1.1 point entre 2014 et 2023)

Pédiatrie : 0.18 pour 10 000 habitants (recul de 1 point entre 2014 et 2023)

.../...

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



Fracture sanitaire

Des mesures incitatives inefficaces

.../...

Une répartition à rebours des besoins

Les mesures incitatives mises en place depuis plus de dix ans, notamment les aides à l'installation, ont échoué. Les professionnels de santé continuent de majoritairement s'installer là où les besoins sont les moins criants, creusant la fracture entre territoires.



Proposition de loi Garot

- Décembre - Proposition de loi transpartisane portée par Guillaume Garot - v1
- Février - Nouvelle version allégée de la proposition de loi transpartisane portée par Guillaume Garot (qui conserve la régulation de l'installation des Médecins)
- Mai - Adoption de par l'AN de la PPL Garot, et du conventionnement de l'installation des médecins
- Mai - Contre projet du gouvernement et des sénateurs, liberté d'installation contre principe de solidarité

Nos revendications pour une véritable équité sanitaire

Face à cette situation, plus que jamais intenable, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe

- ⇒ réaffirme l'urgence à mettre en place une régulation de l'installation des médecins, comme le prévoit une proposition de loi Garot votée à l'Assemblée nationale au printemps. A cette fin, notre association contacte les sénateurs de notre département pour qu'ils œuvrent à ce que ce texte soit examiné et voté au Sénat dans les plus brefs délais ;
- ⇒ appelle à un réinvestissement massif dans la formation médicale, en lien avec les besoins des territoires ;
- ⇒ appelle à aller vers une interdiction des dépassements d'honoraires qui freinent l'accès aux soins des plus modestes.

L'accès aux soins est un droit fondamental. L'UFC-Que Choisir de la Sarthe continuera d'agir pour que chaque habitant puisse bénéficier d'un médecin à proximité, quel que soit son lieu de vie. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

Fracture sanitaire, un engagement historique de l'UFC-Que Choisir

De nombreuses études (liste non exhaustive)

- 2012 – Etat des lieux de l'accès aux soins en France
- 2016 – Actualisation et aggravation pour 30 millions de personnes
- 2019 – ½ Médecin généraliste ne suit plus de nouveaux patients
- 2022/2023 – Campagne Fracture sanitaire et recours contre l'état
- 2024 – Sondage ODLIC et démonstration du ressenti d'une dégradation, qui vient appuyer les cartes
- 2025 – Une nouvelle étude à paraître démontre l'échec des politiques des dernières années



Campagne « J'accuse l'Etat » devant la Préfecture en 2023



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

Premier vide grenier de l'association

Une expérience réussie

Organiser un vide grenier : l'idée est venue d'une bénévole et a trouvé un écho très favorable. Une dizaine de bénévoles se sont attelés depuis plusieurs mois pour préparer et organiser cette journée.

Tout était à inventer puisque c'était une première.

Pour le lieu, l'école Descartes, jouxtant nos locaux rue Besnier, nous semblait une bonne option. Nous pouvions ainsi mieux faire connaître l'association dans le quartier.



Vide grenier dans la cour de l'école Descartes

Plusieurs objectifs sous-tendaient ce projet de vide grenier : faire connaître l'UFC-Que Choisir, faire découvrir notre Association Locale de la Sarthe, et, mener une action qui correspondait à nos valeurs et plus particulièrement à celle d'une consommation responsable dans une économie circulaire.

OUI ! Proposer des produits de consommation courante pour une deuxième vie participe à la réduction de l'extraction de matières premières, pour fabriquer des produits neufs, et ce faisant diminue la production de gaz à effet de serre.

Au-delà de ces objectifs, ce vide grenier a été aussi l'occasion de mettre l'accent sur l'intérêt des circuits courts dans l'alimentation avec la proposition de produits locaux pour la restauration. Nous avons aussi mis à disposition du public et des exposants de l'eau du robinet fraîche pour éviter la consommation d'eau en bouteille plastique qui contribue à la pollution de nos océans.



Nos bénévoles sur le stand restauration et buvette

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

***Suivez nos interventions, en direct sur ICI Maine, Le Mans 96.0
La Flèche 101.7 - Sablé-sur-Sarthe 105.7, de 9 h 30 à 10 h 00. ■***



Vide grenier de l'association

.../... *L'accent mis sur l'appli QuelProduit*



Des flashs animations, tout au long de la journée, ont permis de parler des combats que nous menons comme la lutte contre la désertisation médicale, les pesticides dans notre environnement, ...

Sur le stand de l'association, nous avons présenté notre nouvelle version de l'application QuelProduit, que les visiteurs et les exposants ont pu découvrir, expérimenter et télécharger.

Des interviews d'adhérents, de bénévoles et de notre juriste ont permis de présenter nos actions régulières comme les rendez-vous conso, mais aussi l'action individuelle vers les consommateurs : l'information, la gestion des litiges.



Voilà donc une journée qui s'est révélée très riche dans les échanges avec les exposants et le public et qui a touché en une seule fois un nombre important de consommateurs.

Plusieurs sont repartis avec l'application QuelProduit téléchargée dans leur smartphone et beaucoup sont un peu plus sensibilisés sur l'idée qu'un consommateur informé et responsable est un consommateur qui a du pouvoir. Refuser d'acheter un produit insatisfaisant, c'est faire bouger les industriels et producteurs pour des produits de meilleure qualité. ■

Pascal Coroller,
groupe communication

Le produit de la vente des espaces exposants, la vente d'objets déposés en dons par les bénévoles et des adhérents, les ressources de la tombola et les produits de la buvette ont permis de compenser largement les dépenses engagées par l'association pour l'organisation de cet événement, ce dont l'équipe organisatrice se félicite.

#StopAuxSubstancesNocives

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe mobilisée sur le terrain

Mercredi 14 mai, pour le lancement de la campagne **StopAuxSubstancesNocives**, des bénévoles de l'association, accompagnés de deux stagiaires juristes, Théo et Germaine, sont allés à la rencontre des clients du Monoprix de la Place de la République au Mans.

L'objectif de cette action :
sensibiliser les consommateurs à la présence, encore beaucoup trop importante, de substances nocives, dans les produits du quotidien et agir pour se protéger.



Notre équipe a invité les clients qui sortaient du magasin à scanner les produits qu'ils venaient d'acheter avec le scanneur de la **nouvelle version de l'application QuelProduit**. Les clients interceptés se sont presque tous prêtés au jeu et ont manifesté leur intérêt. Inquiets souvent de l'insécurité quant aux risques liés aux produits surtout cosmétiques et d'entretien, ils reconnaissaient néanmoins que cela leur paraissait compliqué de faire l'effort de s'informer au moment de l'achat. Plusieurs ont fait référence à l'utilisation du Nutriscore pour guider leur choix.

Le consommateur a un rôle plus important qu'il ne le pense.

Nous avons montré lors du lancement de notre première application QuelCosmétique que son utilisation avait été un frein à l'achat de produits à risque et avait fait réagir les industriels qui ont été amenés à en modifier les ingrédients. En 2018, la moitié des références de la base de données de l'application contenait un ou plusieurs ingrédients à risque. Ils ne sont plus que 15 % aujourd'hui. Certaines marques **ont quasiment éliminé les molécules à risque**. Mais la partie n'est pas encore gagnée. Par exemple, certaines crèmes solaires, rouges à lèvres ou teintures capillaires contiennent encore des composés potentiellement toxiques ou suspectés d'être des perturbateurs endocriniens.

.../...

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

lmtv.fr

#StopAuxSubstancesNocives

Quel Produit : un outil pour consommer autrement

.../...

Quelproduit

L'appli qui évalue vos **produits cosmétiques, ménagers et alimentaires** et vous aide à **consommer plus sain** !



Développée par l'UFC-Que Choisir grâce au soutien de ses donateurs, **QuelProduit** est une application gratuite, sans publicité, basée sur des données scientifiques reconnues et totalement indépendante.

Elle permet de : **Scanner et vérifier la composition** de plus de 370 000 produits alimentaires, cosmétiques et d'entretien ; **identifier instantanément la présence des substances nocives** ; **découvrir des alternatives** plus saines et responsables ; **signaler les produits problématiques** pour renforcer la pression sur les industriels et les autorités, **afficher le Nutri-Score** alors que 40 % des aliments, notamment les plus caloriques, ne l'indiquent toujours pas.

Notre **application QuelProduit** permet, même quand il n'est pas présent sur l'emballage, d'avoir le Nutriscore du produit mais aussi, le Nutriscore actualisé quand cela n'est pas encore fait par l'industriel. **Et surtout, elle permet de voir immédiatement les additifs alimentaires à risque dans le produit.** Sur 300 additifs autorisés, plus d'un quart sont à éviter ou peu recommandables. Le constat : les procédures d'autorisation, sont trop laxistes, souvent une simple relecture des données fournies par les industriels sans réels contrôles indépendants.

Quant aux produits d'entretien, il est impossible d'avoir une information claire sur leur dangerosité si ce n'est, quand on arrive à la lire, que d'être affolé par les noms « barbares » de la liste des composants. **Selon l'ADEME, 91 % des produits ménagers testés émettent du formaldéhyde, une substance cancérigène.** C'est pourquoi, nous invitons à utiliser notre application **QuelProduit** qui renseigne immédiatement sur le niveau de dangerosité d'un produit et propose des alternatives plus recommandables.

QuelProduit offre une solution immédiate et accessible pour reprendre la main sur ses choix de consommation, tout en portant une ambition collective : protéger la santé publique et l'environnement.

Faire bouger les lignes : les revendications de l'UFC-Que Choisir [#StopAuxSubstancesNocives](#)

Face à des risques auxquels sont exposés quotidiennement les consommateurs, notamment des enfants, et dont ils ne sont pas conscients, nous ne pouvons continuer de constater sans agir.

L'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics nationaux et européens à :

- interdire immédiatement les substances les plus préoccupantes ;
- rendre les mentions d'étiquetage enfin compréhensibles ;
- mettre en place une évaluation véritablement indépendante des composants alimentaires, cosmétiques et ménagers ;
- afficher obligatoirement le NutriScore sur tous les produits alimentaires.

Mais dans cette attente, que peut faire le consommateur ?

La solution, utilisez **l'appli QuelProduit** et bannir ainsi de vos placards les produits à risque : meilleur moyen de faire pression pour que les industriels en changent la composition.

QuelProduit est téléchargeable facilement sur votre téléphone.

Gratuite et totalement indépendante, cet application permet de faire des choix plus éclairés pour préserver sa santé et son environnement. Il décrypte la composition des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers.

La base de données déjà conséquente, ne cesse de s'enrichir grâce à ses utilisateurs. ■



Evelyne Gaubert, Présidente

Boutiques de téléphonie

Quel conseil pour souscrire un forfait ?

Notre enquête nationale exclusive montre que de nombreux vendeurs en téléphonie mobile cherchent à faire souscrire des forfaits inadaptés aux besoins de leurs clients.

La méthode

En novembre/décembre 2024, les enquêteurs se sont rendus en boutique pour s'informer sur un forfait mobile destiné à un enfant de 12 ans qui va avoir son premier smartphone pour son anniversaire. Il s'agissait d'acheter un forfait nu sans téléphone.

Le scénario permettait de répondre aux questions du vendeur par ces précisions : l'enfant n'a pas besoin d'internet, il se connectera à la maison en wifi. Il doit juste pouvoir téléphoner et envoyer des SMS/MMS. L'acheteur se présente en tant que novice, n'est pas client de l'enseigne dans laquelle il réalise l'enquête et sollicite les conseils du vendeur.

789 boutiques ont été enquêtées dans 68 départements.

Cela représente un tiers des 1500 boutiques des 3 opérateurs les mieux implantés (SFR, Bouygues et Orange) et 50 % des magasins de Free qui revendique 200 boutiques.

Pour La Poste et ses milliers d'agences, les 77 bureaux enquêtés ne représentent qu'un petit échantillon, suffisamment important pour tirer des enseignements.



Les résultats de l'enquête

Alors qu'ils cherchaient une offre mobile basique pour un enfant de 12 ans, près de la moitié des vendeurs les ont orientés vers une offre plus chère.

Orange et SFR s'en sortent un peu mieux que les autres ; dans ces enseignes, on a respectivement 64 et 61 % de chances de repartir avec le bon contrat, contre 57 % chez Bouygues et 51 % chez Free.

La Poste Mobile, malgré son image de proximité est le réseau qui a le plus mal conseillé nos visiteurs : 45 % de « bons » forfaits préconisés seulement... Chez cet opérateur, les prix restent cependant raisonnables, c'est ici que la facture est la moins élevée.

Cependant, les enquêteurs s'en sortent à 8,22 € par mois en moyenne alors qu'une formule à 4,99 € existe.

43 % des enquêteurs ont été dirigés vers un forfait plus coûteux que celui qui leur suffisait !

De son côté, à cause de ses forfaits plus onéreux que ses rivaux, Orange est le moins abordable (12,47 € par mois en moyenne). Il commercialise pourtant un contrat basique à 8,99 € mensuels (et même 2,99 € les six premiers mois)...

C'est chez Free que la différence est la plus grande entre l'offre la plus adaptée et celle proposée – la faute à l'absence d'une formule intermédiaire. Ainsi, 49 % des clients mystères ont été invités à souscrire un abonnement à 8,99 € pendant 12 mois puis à 19,99 € mensuels, bien qu'un autre à 2 € aurait parfaitement fait l'affaire.

.../...



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



Boutiques de téléphonie

Quel conseil pour souscrire un forfait ?

Des vendeurs aimables, mais ...

La motivation est plus aléatoire quand on leur indique que l'on souhaite un petit forfait et que l'on n'a pas besoin de smartphone.

Avant même de commencer l'entretien, plus de 10 % d'entre eux ont demandé à nos faux clients s'ils avaient sur eux leur relevé d'identité bancaire et une pièce d'identité. Sur-tout chez Orange. Histoire de s'assurer de finaliser la transaction le jour même, sans doute.

Chez Free, beaucoup se sont contentés de diriger les visiteurs vers une borne automatique, sans prendre le temps de les conseiller.

Une question est essentielle dans le choix d'un forfait : les besoins en data. 43 % des vendeurs ne l'ont pas posée. Et ceux qui l'ont fait n'ont pas forcément mieux conseillé nos bénévoles : 39 % les ont orientés vers une formule contenant de l'Internet (alors qu'il a été répondu que le jeune n'en avait pas l'usage).

Par ailleurs, 13 % des vendeurs ont tenté de faire souscrire au client mystère une offre fibre optique – un taux qui atteint 20 % dans les magasins SFR.

Quant aux informations fournies, elles étaient loin d'être précises. Dans 57 % des cas, le coût de la carte SIM n'a pas été abordé ; il varie pourtant du simple à plus du double selon les opérateurs. La Poste Mobile fait mieux que les autres sur ce critère (70 % des enquêteurs qui se sont rendus dans ses bureaux ont eu l'information). C'est l'opérateur qui facture le plus cher la carte SIM : 14,90 €.

Un conseil orienté par le système de rémunération des vendeurs ?

De fait, trop de consommateurs ressortent d'un magasin avec une facture plus élevée que ce qu'elle aurait dû être. On peut comprendre une alerte sur le fait que nos besoins risquent d'évoluer rapidement et donc une proposition d'un forfait plus riche en data. Mais derrière ces conseils se cachent aussi des intentions très mercantiles : chaque vendeur est tenu d'atteindre des objectifs de vente et subit une pression de la part de sa hiérarchie. Selon les enseignes, des primes peuvent récompenser chaque vente avec un montant qui suit la valeur du forfait ou de l'équipement vendu. Pire, forfaits et box basiques peuvent être plafonnés à un % maximum des ventes du mois pour déclencher le versement des primes.

Et en SARTHE ?

Les boutiques SFR, Free, Orange et La Poste mobile visitées se classent nettement au-dessus de la moyenne nationale.

Dans notre échantillon limité de boutiques, les forfaits proposés étaient tous adaptés aux besoins de notre client-mystère sarthois. En outre, la qualité des explications fournies a été jugée satisfaisante et le prix de la carte SIM a été systématiquement indiqué !



NOS CONSEILS :

Bien délimiter vos usages avant de vous rendre en boutique : combien d'heures d'appel par mois ? Vers quelles destinations ? Utilisez-vous Internet sur votre mobile ? Si oui, combien de gigaoctets cela représente-t-il ? Des calculateurs en ligne gratuits permettent de se faire une idée de la quantité de datas qu'il vous faut.

Connaître à l'avance les offres proposées : visitez le site internet de l'opérateur ou notre comparateur en ligne, disponible sur **Quechoisir.org** avant d'aller en boutique.

Faire jouer la concurrence : testez différents points de vente d'opérateurs afin de comparer leurs offres et lisez les avis en ligne les concernant.

Poser au vendeur les bonnes questions : le forfait est-il soumis à engagement ? Si oui, de quelle durée ? Le prix va-t-il augmenter au bout d'un certain temps ? Peut-on en changer si, à l'usage, celui-ci ne convient pas ?

Privilégier les débuts de mois : en fin de mois, les vendeurs risquent de vous orienter vers certains forfaits plus chers afin d'atteindre leurs objectifs commerciaux. ■

Daniel Géraud et Babette Hops, commission enquêtes

Bailleurs sociaux

l'UFC-Que Choisir défend aussi le droit des locataires

Dans la continuité de son engagement pour la défense des consommateurs et de leurs droits, l'association locale de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'implique davantage auprès des bailleurs sociaux, pour accompagner les habitants des logements sociaux du département et de la région. Régularisation des charges, passoires énergétiques, rénovation..., notre association est là pour vous représenter et vous assurer une meilleure qualité d'habitat.

Qu'est-ce qu'un bailleur social ?

Un bailleur social est un organisme, public ou privé, en charge de la gestion d'un ou plusieurs biens locatifs à loyer modéré. Leur rôle est défini dans [l'article L411 du Code de la construction et de l'habitation](#) qui prévoit que « la construction, l'aménagement, l'attribution et la gestion des logements locatifs sociaux visent à améliorer les conditions d'habitat des personnes de ressources modestes ou défavorisées. Ces opérations participent à la mise en œuvre du droit au logement et contribuent à la nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers. »

Les différents types de bailleurs sociaux sont :

- ⇒ les Offices Publics de l'Habitat (OPH)
- ⇒ les Sociétés coopératives d'habitat à loyer modéré
- ⇒ les Entreprises sociales pour l'habitat (ESH)
- ⇒ les sociétés d'économie mixte (SEM)

Quelles sont les obligations d'un bailleur social ?

Telle que définie par le [décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent](#), l'organisme se doit de proposer à la location, une habitation décente. Cela implique une infrastructure qui assure « la sécurité physique et la santé des locataires », ainsi qu'une liste comprenant des « éléments d'équipement et de confort ».

Le bailleur social a ainsi pour mission :

- le bon entretien et la rénovation du logement et de ses accès ;
- le bon entretien du réseau de gaz, d'électricité, d'eau, et de leurs équipements ;
- la garantie d'une aération suffisante et d'une bonne isolation.

L'UFC-Que Choisir vous représente auprès des bailleurs sociaux

Tous les 4 ans, ce sont les locataires qui choisissent leurs représentants par voix électorale, pour défendre au mieux leurs avis, besoins et intérêts. Une fois élus, ces représentants prennent la parole auprès de leur bailleur social, sur des sujets relatifs à la vie quotidienne des locataires, dans le but d'améliorer leur cadre de vie. Rénovation énergétique, contrôle des évolutions des charges, entretien des parties communes..., ils portent la voix des locataires aux Conseils de Concertation Locative (CCL), dans les Conseils d'Administration et négocient le Plan de Concertation Locative (PCL).



Depuis les dernières élections, l'UFC-Que Choisir Pays de la Loire représente les locataires du bailleur social PO-DELIHA, au niveau régional. Nos bénévoles sont présents aux côtés des locataires lors des réunions pied d'immeuble, des réunions de réhabilitation et interviennent, si besoin, dans le cadre d'un litige avec ce bailleur.

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe prépare les prochaines élections

Pour les prochaines élections des représentants des locataires bailleurs sociaux de la Sarthe, notre association présentera des listes de candidats pour les principaux organismes bailleurs sociaux du département. Vous êtes locataire d'un bailleur social et intéressé pour nous aider à constituer ces listes, merci de nous contacter.

Vous avez des questions par rapport à vos droits ou un litige avec votre bailleur social ? Contactez-nous :

contact@sarthe.ufcquechoisir.fr. ■

Commission logement,



Indemnisation contestée

En octobre 2021, Monsieur A., notre adhérent, alors qu'il conduisait un véhicule de location, a été victime d'un accident de la circulation. Un automobiliste l'a heurté, lui provoquant des dommages corporels.

Allianz, assureur de l'agence de location, a mis en place une expertise médicale qui conclut à une estimation du taux d'invalidité inférieure à 5 %. Allianz a présenté à ce dernier une offre d'indemnisation.

Notre adhérent trouvant cette indemnisation trop basse vient alors demander conseil à notre association. Nous lui avons confirmé que l'offre était basse et avons, après obtention de son accord, négocié le montant avec Allianz.

Nous avons obtenu une revalorisation de l'offre d'indemnisation de 1 000 € de plus que celle proposée au départ. Notre adhérent satisfait, l'a acceptée.

Bon à savoir : dans beaucoup de cas, il y a possibilité de négociation avec une assurance pour une offre d'indemnisation. ■



Commission litiges



EDF pas au courant !

Notre adhérent, Monsieur J., possède des panneaux photovoltaïques. Il a signé, avec EDF un contrat de revente du surplus d'énergie. Il a émis une facture de 2 100 € qu'EDF n'avait toujours pas réglée au bout de deux mois malgré plusieurs relances.

Notre adhérent nous soumet alors son litige.

Un simple courrier de notre consultant à EDF, sur le rappel de ses obligations contractuelles a permis de solutionner le litige. Rapidement le paiement de la facture est effectué à la satisfaction de notre adhérent.

Bon à savoir : l'article 1103 du code civil dispose qu'un contrat doit être respecté par les deux parties. En cas de difficulté à faire respecter vos droits, n'hésitez pas à venir nous voir. ■

Antenne de La Flèche

Vacances d'été : nos horaires peuvent être modifiés. Il est préférable d'appeler avant de venir à l'association.

Annulation de vente

Les commerciaux d'une Entreprise Parisienne ont fait signer à notre adhérente, Madame A., un bon de commande de panneaux photovoltaïques avec pose pour un montant de 31 900 € en exigeant le paiement de la totalité avant les travaux.

La fille de notre adhérente, découvrant les faits, est alors intervenue pour faire stopper la pose des panneaux. Elle fait alors appel à notre antenne de la Flèche.

L'étude du bon de commande par notre consultant fait ressortir plusieurs anomalies réglementaires.

Arguant de ces éléments auprès de l'entreprise, notre consultant obtient l'annulation de la vente et le remboursement de la totalité des sommes engagées ainsi que la remise en état de la toiture suite aux travaux entamés.

Notre adhérente très satisfaite nous a félicités.

Bon à savoir : un bon de commande signé peut être annulé, même passé le délai de rétractation, si la réglementation n'est pas respectée. ■

Antenne de La Flèche

Affaire VEOLIA

Notre adhérent, Monsieur L., a reçu une facture d'eau non justifiée de 1 216 m³ pour un montant de 3 867,17 €. Après avoir contacté VEOLIA, délégataire de la collectivité locale pour la gestion de l'eau, notre adhérent apprend que son compteur d'eau a été remplacé par VEOLIA, suite à un dysfonctionnement. De nombreux échanges, sur la justification de cette facture contestée, sont effectués sans résultat.

Notre association fait intervenir le Syndicat des eaux de Luché-Pringé, en particulier le représentant du conseil municipal de Mareil. Après quelques mois, VEOLIA confirme l'annulation de la facture de 3 867,17 € à la satisfaction de notre adhérent. ■



Antenne de La Flèche

Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

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

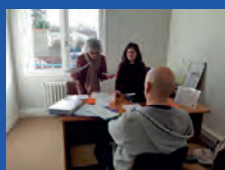
La Flèche
jeudi de 14h00 à 17h30
3 rue Saint-Thomas
72200 La Flèche
02 43 45 75 39
antennelafleche@gmail.com

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

L'UFC-Que Choisir de la Sarthe

Notre mission : la défense des consommateurs



Information
Conseil
Aide à la résolution
des litiges

Logement, commerce, automobile, énergie, eau, banques
assurances, téléphonie, santé...

Avec nous, faites-vous respecter !

Notre siège :
21 rue Besnier - 72000 LE MANS
contact@sarthe.ufcquechoisir.fr - 02 43 85 88 91
https://sarthe.ufcquechoisir.fr

Nos antennes :
La Ferté-Bernard - 14 rue de l'Huisne - 09 73 51 18 19
La Flèche - 3 rue St-Thomas - 02 43 45 75 39
Sablé-sur-Sarthe - 10 av. des Bazinières - 07 69 55 31 81



Adresse :

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

Déposé le 7 juillet 2025



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