

UFCO

informations

71

Le Journal

du Consommateur Averti

ISSN/3000-6635

N° 195

4^{ème} TRIMESTRE 2024

Parution 12/2024

2.00€



Le moment des bilans et des perspectives

Nous voilà déjà à la fin de l'année 2024. Il est temps de faire un bilan et de se projeter vers 2025.

2025 sera une année particulière puisque nous fêterons les 50 ans de notre association locale. Nous sommes en train de concocter un programme sur l'année qui nous permettra de montrer sur le terrain nos activités. Je sollicite les plus anciens d'entre vous pour nous faire part d'anecdotes particulières concernant notre association et que l'on pourrait mettre en avant pour cet anniversaire. Alors n'hésitez pas à nous faire des retours (texte et/ou photo) à transmettre à l'adresse :

contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr.

L'année 2024 a été riche en animations sur le terrain et campagnes politiques.

Récemment, nous avons publié une étude sur la faible accessibilité aux transports en commun dans notre département. On demande à nos concitoyens d'éviter de prendre la voiture pour des raisons écologiques mais que faire quand il n'y a pas de bus à proximité ? Les pouvoirs publics et les collectivités locales ont à repenser la mobilité mais les contraintes budgétaires à venir seront un frein à son développement.

Cette étude venait en complément de celle publiée en septembre sur la qualité de notre réseau TER en région. Certaines données publiées ont fait réagir le Conseil Régional. Même si notre région se situe plutôt bien au niveau national, il demeure quand même des situations difficiles pour certains de nos concitoyens qui prennent le TER tous les jours. Notre association est prête à s'engager pour apporter ses propositions.

Enfin, 2025 sera l'année de renouvellement des représentants des usagers dans les établissements de santé. Certains de nos bénévoles sont actifs dans ce domaine. Ce serait bien que ce réseau s'enrichisse de nouveaux représentants. Aussi, je lance un appel aux adhérents convaincus de l'utilité de ces représentations qui visent à garantir les droits (et ils sont nombreux) des patients et leurs familles. Il n'est pas nécessaire de posséder des compétences juridiques ; c'est l'engagement qui compte. Vous pouvez rejoindre notre réseau : vous serez formés et accompagnés.

Je vous souhaite de passer de belles fêtes de fin d'année et vous donne rendez-vous en 2025 pour les festivités du cinquantenaire !

Gilles Castaing

Le Président et les
Bénévoles
vous présentent leurs
Meilleurs Vœux
pour 2025



Association à but non lucratif régie par la loi du 01/07/1901
UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE SAÔNE-ET-LOIRE
2, RUE JEAN BOUVET - 71000 MÂCON
Tél. 03 85 39 47 17
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr
Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

CONSOMMATION



Dans une démarche visant à promouvoir une consommation plus responsable, vous souhaitez acquérir des équipements électriques et électroniques « durables », au sens premier du terme : « De nature à durer longtemps, qui présente une certaine stabilité, une certaine résistance » (Larousse)

Comparons ces deux indices :

L'indice de réparabilité	L'indice de durabilité
<ol style="list-style-type: none"> Documentation : score déterminé par l'engagement du producteur à rendre disponibles gratuitement, en nombre d'années, des documents techniques auprès des réparateurs et des consommateurs. Démontabilité et accès, outils, fixations : score déterminé par la facilité de démontage du produit, le type d'outils nécessaires et les caractéristiques des fixations. Disponibilité des pièces détachées : score déterminé par l'engagement du producteur sur la durée de disponibilité des pièces détachées et sur le délai de leur livraison. Prix des pièces détachées : score déterminé par le rapport entre le prix de vente des pièces détachées et le prix du produit. Spécifiques : score déterminé par des sous-critères propres à la catégorie de produits concernée. 	<p>Deux familles de critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'une relative à la réparabilité des équipements, <ul style="list-style-type: none"> • L'accessibilité de la documentation technique, • La facilité de démontage, • La disponibilité des pièces détachées • Le prix des pièces détachées, ✓ L'autre relative à la fiabilité des équipements, <ul style="list-style-type: none"> • La résistance aux contraintes et à l'usure, • La facilité de la maintenance et de l'entretien, • L'existence d'une garantie commerciale • L'existence d'un processus qualité. <p>A cela s'ajoute une 3^e famille de critères de notation sur l'amélioration possible du produit (logicielle et fonctionnelle). Chaque famille de critères aboutit à une note.</p>
L'indice de réparabilité résulte du calcul de ces scores par critères, ramené à une note sur 10.	L'indice de durabilité est calculé à partir de ces notes, et s'exprime en une note globale, de 0 à 10.
<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge (à hublot et à chargement par le dessus), • Smartphone, • Ordinateur portable, • Téléviseur, • Tondeuse à gazon • Lave-vaisselle, • Aspirateur, • Nettoyeur haute-pressure. 	<p>Deux catégories de produits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléviseur (à partir du 8 janvier 2025), • Lave-linge hublot et top (à partir du 8 avril 2025). <p>Une seconde vague l'étendra à d'autres produits, notamment les aspirateurs, les tondeuses à gazon électriques, les lave-vaisselle et les nettoyeurs haute pression</p> <p>Les smartphones sont exclus du dispositif¹</p>

Mais comment évaluer la résistance dans le temps, la possibilité d'être réparés de ces équipements électriques et électroniques, et aussi leur fiabilité ?

Dès 2025, l'**indice de durabilité** vous permettra de le faire : il remplacera peu à peu l'**indice de réparabilité** en vigueur aujourd'hui depuis le 1^{er} janvier 2021 pour les premiers équipements.

Ce nouvel indice vise notamment une meilleure information du consommateur sur le caractère plus ou moins durable, entendu au sens de la durée de vie, de ses achats de produits électriques ou électroniques.

¹ Un règlement (2) la Commission Européenne en vigueur depuis septembre 2023 prévoit qu' « à partir du 20 juin 2025, les smartphones mis sur le marché de l'UE devront afficher des informations sur leur efficacité énergétique, leur longévité, leur protection contre la poussière et l'eau et leur résistance aux chutes accidentelles ». Cet

<p>L'indice de réparabilité est posé sur le produit ou sur son emballage. En magasin, il doit être affiché sur l'appareil ou à proximité. Sur Internet, il est indiqué dans la présentation des équipements à proximité du prix.</p>	<p>Les vendeurs ont pour obligation d'afficher la note de l'indice, à proximité du prix, au moment de l'acte d'achat, de manière visible, lisible et aisément accessible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la vente en magasin, le pictogramme sera affiché en rayon. • Pour la vente en ligne, le pictogramme devra être affiché sur toutes les pages permettant l'achat du produit concerné (ou mise au panier d'achat), selon une taille de caractère équivalente à celle du prix, de manière à être lisible sur l'écran, sans nécessité pour le consommateur de procéder à une manipulation de l'ordinateur. <p>Les vendeurs auront la possibilité d'afficher l'indice sur toute autre forme de support de communication (tracts, affiche de promotion, etc.) ou de l'apposer directement sur chaque équipement ou emballage.</p>
<p>Le vendeur ou le fabricant (s'ils sont différents) sur demande doivent pouvoir vous communiquer la grille de notation ayant permis de déterminer l'indice de réparabilité pour chaque modèle concerné. Vous pourrez ainsi prendre connaissance de la performance d'un produit dans chacun de ses critères évalués.</p> <p>La grille de notation ²</p>	<p>Détail de la notation mis à la disposition du consommateur par le vendeur ou par le fabricant (s'ils sont différents) sur demande, pour chaque modèle concerné.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour la vente en magasin, sur demande en rayon. 2. Pour la vente en ligne, de façon « imbriquée » par rapport à l'affichage de l'indice, à savoir accessible depuis la même page, à proximité du prix. Au plus, une manipulation doit être nécessaire pour y accéder, par exemple en cliquant sur le visuel de l'indice ou sur un bouton intitulé « détail de l'indice de durabilité » ou « paramètres de l'indice de durabilité » clairement visible et lisible. <p>Par ailleurs, les fabricants ou les importateurs doivent communiquer, sans frais et sous un format dématérialisé, la note et le détail de la notation de l'indice de durabilité à toute personne qui en fait la demande sous cinq jours.</p> <p>La grille de notation ³</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 2020-1757 du 29 décembre 2020 relatif à l'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques • Arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité • Article 16-I de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 de lutte contre le gaspillage et pour l'économie circulaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 2024-316 du 5 avril 2024 relatif à l'indice de durabilité des équipements électriques et électroniques • Arrêté du 5 avril 2024 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de durabilité des équipements électriques et électroniques • Arrêté du 5 avril 2024 relatif aux critères, aux sous critères et au système de notation pour le calcul et l'affichage de l'indice de durabilité des lave-linge ménagers • Arrêté du 5 avril 2024 relatif aux critères, aux sous critères et au système de notation pour le calcul et l'affichage de l'indice de durabilité des téléviseurs

« étiquetage énergétique » ne tient pas compte, par exemple, de la durée de disponibilité des pièces détachées, ni de leur délai de livraison, pas plus de la résistance aux rayures. Un appareil dont la batterie n'est pas amovible ne sera pas non plus sanctionné.

² https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000042838109

³ https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000049376187

→ Décortiquons l'indice de durabilité

Téléviseurs et lave-linge : des sous-critères détaillés

Les **téléviseurs** seront les premiers concernés, dès janvier prochain. Leur indice de durabilité tiendra compte, dans chacun des trois grands chapitres de base de calcul, de très nombreux sous-critères qui leur permettront de totaliser des points. Par exemple, une dalle démontable en moins de 7 étapes rapportera 3 points, et s'il suffit d'un outil courant et non propriétaire, 2 points seront ajoutés. Si les fixations des modules wi-fi et Bluetooth sont amovibles et réutilisables, le téléviseur gagnera 2 points de plus.

Un **lave-linge** qui ne subirait un test de fiabilité que de 1 400 cycles ne gagnerait aucun point, alors que si le test en comporte plus de 3400 (et que la machine tient !), ce sera 6 points. Dernier exemple, un indicateur visible qui informe le consommateur que c'est le moment de procéder au détartrage de la machine gagnera 1 point, voire 3 points si l'entretien est automatique. Des critères de ce type, l'indice en compte des centaines, qui seront ensuite pondérés pour accoucher d'une note finale sur 10

ALIMENTATION

→ La Malbouffe



Le retour des bonbons près des caisses

La **malbouffe** (le terme anglais *junk food* est parfois utilisé) désigne par dérision ou réprobation une nourriture et un régime alimentaire jugés néfastes sur le plan diététique, en raison notamment d'une haute teneur en énergie - principalement des calories vides, dues aux graisses et au sucre, et d'une faible valeur nutritive. La nourriture de fast-food, les snacks (frites, chips, biscuits) et sodas en sont des archétypes. Une telle alimentation peut favoriser l'obésité, le diabète, les maladies cardiovasculaires, certains cancers, des dépressions.

Il faut réglementer strictement le marketing alimentaire surtout celui destiné aux plus jeunes

Après les premières alertes lancées par l'UFC- que choisir il y a 20 ans, un certain nombre d'enseignes de la grande distribution s'étaient engagées en 2008, à retirer les friandises près des caisses afin d'éviter toute contrainte réglementaire. Mais force est de constater qu'une quinzaine d'années plus tard, elles n'ont pas tenu longtemps leurs promesses.

Pour preuve, les résultats accablants de l'enquête qu'ont réalisée, en mai dernier, les bénévoles de nos associations locales, qui se sont rendues dans plus de 600 points de vente à travers toute la France (61 départements, dont la Saône et Loire).

Le bilan ? Dans 86% des grandes surfaces visitées - et sans différences significatives entre chaînes - bonbons, chewing-gums et chocolats ont fait leur grand retour devant les caisses. **Pire, dans plus d'un supermarché sur deux (51%), les présentoirs proposent des sucreries spécifiquement destinées aux enfants (Kinder, Carambar, Malabar...)**

Loin de se limiter aux caisses, les distributeurs recourent à une large variété d'outils marketing partout dans le magasin : mise en avant en tête de gondole, palettes placées au milieu des allées, présentoirs avec utilisation de mascottes (ourson) ou de jeux (panier de basket) pour attirer l'attention des plus jeunes, ou encore réductions promotionnelles sous la forme de grandes affiches ou de stop-rays...

Etant donné que Carrefour, Intermarché, Lidl, Leclerc et consorts sont incapables de s'autogérer et au vu de l'enjeu sanitaire majeur que constitue le surpoids et l'obésité - comme le rappellent l'Organisation Mondiale de la santé et la cour des comptes - L'UFC- que choisir presse l'exécutif d'interdire par la loi la nomination des aliments les plus déséquilibrés. Et dans cette attente elle enjoint aux distributeurs de cesser sans délai ce marketing alimentaire irresponsable.

Pour éviter la malbouffe, vous pouvez vous aider du Nutri-Score, affichette apposée sur certains produits.



LA VIE DE L'ASSOCIATION



➔ L'association locale de Saône et Loire n'oublie pas l'information des jeunes !

Nos ateliers participatifs « Rendez-Vous Conso » mobilisent ont le plus souvent un public d'adultes. Mais En 2024, nous avons aussi réalisé en 2024 plusieurs actions vers les plus jeunes, enfants, adolescents et étudiants.

➔ Les Journées de sensibilisation à la protection des données personnelles, en partenariat avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).



La mutualisation entre les AL de l'Yonne et de Saône-et-Loire, par le biais de l'Union Régionale, a permis une véritable coordination grâce aux échanges de bonnes pratiques et même à la coopération puisque les bénévoles de chaque AL se sont mutuellement prêté main forte.

Partenariat avec la CNIL

La présence et l'engagement des intervenantes de la CNIL (Victoria et Elena) ont été des éléments clés de ces événements. Les conférences sur la protection des données à caractère personnel ont permis aux participants de comprendre qu'ils sont acteurs de leurs droits. Une introduction essentielle pour tout utilisateur du numérique.



➔ Interactions avec les étudiants

Deux activités ont particulièrement capté l'attention des étudiants : le « Porteur de Paroles » et l'Escape Game. Ces initiatives interactives ont permis aux étudiants de s'immerger pleinement dans les enjeux de la protection des données, en encourageant des discussions ouvertes et des réflexions approfondies.



➔ L'animation «Porteur de Paroles» a permis aux participants de partager leurs avis francs et variés sur les dangers potentiels du Web et des réseaux sociaux.

« Des bons et des mauvais aspects. On peut tomber sur de bons ou de mauvais amis. »

« On a l'habitude des dangers. On les connaît. »

« Comme tout dans la vie. Il faut garder le contrôle. »

Parmi les témoignages recueillis, certains ont souligné des aspects positifs, d'autres plus négatifs et méfiants sur l'utilisation des plateformes en ligne. Des préoccupations sur la vulnérabilité des plus jeunes ont également été exprimées,

soulignant le besoin crucial d'une éducation et d'une sensibilisation adaptées dès le plus jeune âge.

En d'autres termes, mieux vaut prévenir que guérir !

D'autres étudiants ont mis en avant l'importance de contrôler son utilisation des médias numériques, mettant ainsi en évidence la responsabilité individuelle.

Enfin, une notion récurrente parmi les réponses de nos Porteurs de Paroles est la variabilité de l'impact des médias sociaux selon leur utilisation. Certains ont souligné la façon dont les plateformes étaient exploitées, mettant ainsi en lumière l'importance de la conscience et de la vigilance dans l'environnement numérique.

Les mots qui reviennent le plus souvent dans les réponses :



Le dialogue avec les étudiants a été très ouvert et très constructif : contrairement à ce que l'on peut penser, ce sujet ne laisse pas les jeunes indifférents.

➔ **Le jeu sur la protection des données personnelles : l'Escape Game "Mission UFC"**

L'Escape Game a offert aux étudiants une expérience immersive. Confrontés à des défis concrets liés à la sécurité des données, les jeunes ont dû travailler en équipe pour résoudre des énigmes et des scénarios fictifs. Ils ont ainsi développé leurs connaissances et leur capacité à prendre des décisions éclairées. Ces formats ludiques et éducatifs plaisent beaucoup aux publics jeunes, activement impliqués dans la protection de leurs données personnelles.



Dans le cadre de l'animation effectuée en partenariat avec la Communauté de Communes du Clunisois, nous avons animé différents ateliers les 19 et 23 juin à Ameugny :



Le mercredi 19 juin au soir, les jeunes se sont confrontés aux énigmes de l'Escape Game, et ont appris quelques bons réflexes pour protéger leurs données personnelles.

Journée Escape Game à Cluny ! Journée Escape Game à l'espace jeunes de Cluny, le 9 juillet : elle a permis à 35 participants (12-15 ans) d'apprendre à déjouer les pièges d'internet et des réseaux sociaux, en découvrant pour nombre d'entre eux ce qu'est le « phishing », et à prendre le temps de réfléchir avant d'ouvrir un lien ou une pièce jointe. Le tout dans une ambiance très animée !





Le 10 octobre, une équipe de bénévoles aguerrie est allée à la rencontre de jeunes en BTS au **lycée St Charles de Chalon-sur-Saône**. Entre des Escape Game « Mission UFC » et des Rendez-Vous Conso sur les achats sur internet, les étudiants ont pu acquérir de bons réflexes pour protéger leurs données personnelles et choisir leurs sites marchands en découvrant les Conditions Générales de Ventes et la protection des paiements en ligne. Les professeurs ont été très actifs et ont rebondi sur ces acquis ludiques pour poursuivre les sujets en cours.



Les plus performants ont été **les plus jeunes qui étaient plus attentifs et plus prudents !**

Le **18 et le 25 septembre**, plusieurs bénévoles de l'UFC-Que Choisir 71 étaient à **Sennecey-le-Grand**, pour faire découvrir les fruits aux plus petits (de 3 à 6 ans), comparer le jus de fruits en bouteilles et celui qu'ils ont pressé eux-mêmes.

Nous avons des actions récurrentes avec la Mission Locale AGIRE du Creusot et de Montceau les Mines, pour laquelle nous avons réalisé, comme l'an passé, plusieurs interventions : en avril, l'alimentation équilibrée et les achats sur internet ont été l'occasion de partager des points de vue bien différents, ainsi que les écocistes en avril et en septembre. Ces thématiques sont plus difficiles à aborder avec des jeunes qui sont souvent encore chez leurs parents ou qui ne paient pas de facture d'eau, d'énergie ou de loyer.



Beaucoup d'enfants connaissaient les bananes, le raisin, les kiwis verts, mais les prunes et les kiwis jaune ont été une découverte passionnante !

Ces actions à destination des plus jeunes ont rencontré un succès qui nous engage à poursuivre notre présence vers ce public qui a encore beaucoup de choses à découvrir, mais duquel nous apprenons également beaucoup sur leurs pratiques quotidiennes. C'est une activité très enrichissante pour les deux parties !

Au travers de jeux et de moments d'écoute, les plus grands connaissent les familles d'aliments et savent dorénavant pourquoi c'est important de manger au petit déjeuner, et sont repartis avec quelques astuces si un matin ils n'ont pas

Pour les réaliser, nous avons des guides élaborés par notre Fédération, une formation, et nous ajustons les scénarios en fonction des publics rencontrés.



vraiment le temps de le prendre à table ! Pour certains bénévoles, c'était leur premier Rendez-Vous Conso, et ainsi l'occasion de tester ces animations : ils ont été enchantés.

N'hésitez pas à nous contacter si cette activité vous intéresse, et rejoignez notre équipe de bénévoles.

QUALITÉ ET ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN EN BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ :



L'UFC-QUE CHOISIR 71 poursuit sa mobilisation au niveau de notre département

Dans notre région, très rurale, la voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 80 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 5,5 % des cas et le vélo 2 %. Les enjeux environnementaux et de pouvoir d'achat imposent plus que jamais que tout soit mis en œuvre pour réduire le recours au véhicule individuel.

Pourtant malgré d'importants investissements réalisés depuis le début des années 2000, la qualité de service est encore loin des attentes de nos concitoyens.

La Région-Bourgogne-Franche-Comté est l'autorité organisatrice des transports interurbains (TER et bus Mobigo). Elle y consacre 250 millions d'euros par an. En ce qui concerne les transports urbains, la quasi-totalité des intercommunalités de Saône-et-Loire (à deux exceptions près) a pris la compétence organisation des mobilités. Dans ce cadre, la communauté urbaine Le Creusot - Montceau-les-Mines ainsi que les communautés d'agglomération de Mâcon et Chalon-sur-Saône gèrent un réseau de bus urbains financé notamment par le "versement mobilité" dû par les employeurs du secteur. Des bus urbains circulent également à Autun et Paray-le-Monial. Quant aux communautés de communes plus rurales, plusieurs d'entre elles ont mis en place des services de transport à la demande (TAD).

2021 : CAMPAGNE de l'UFC QUE CHOISIR POUR UNE « NOUVELLE DONNE »

A l'occasion des élections régionales de 2021, l'Union Régionale de l'UFC-Que Choisir de Bourgogne Franche Comté a réalisé, en partenariat avec deux associations d'usagers un premier bilan de la qualité des TER dans notre région. Constat de l'époque : une qualité du service loin des attentes des citoyens : en 2019, selon l'ART (Autorité de régulation des transports), 12,9 % des TER de la région n'avaient pas pris le départ. Et pour ceux qui ont roulé, le taux de retard atteignait 9,4 %. En outre, l'intermodalité, particulièrement entre le vélo et le train, reste toujours aussi difficile, du fait notamment de difficultés de stationnement en gare ou de la faible capacité d'emport de vélos dans les trains.



2024 : TRANSPORTS EN COMMUN EN BFC : PEUT MIEUX FAIRE

En 2024, nous revenons sur le sujet en publiant deux études : l'une à nouveau sur la qualité du TER (ponctualité, indemnisation, etc.) et la seconde sur l'accessibilité aux transports en commun, une problématique majeure dans un département majoritairement rural comme le nôtre.

- **TER : Une qualité de service toujours problématique**

3 ans après, nous constatons la persistance d'un manque de fiabilité des TER dans notre région : selon l'analyse des chiffres de l'ART, effectuée par l'UFC-Que Choisir, en 2023, 7,3 % des TER prévus dans notre région n'ont pas pris le départ et, parmi ceux qui ont roulé, 9 % sont arrivés à destination avec au moins 5 minutes de retard. Ainsi, un usager utilisant quotidiennement le TER subit en moyenne près de deux annulations ou retards par semaine. Les conséquences sont illustrées par les nombreux témoignages d'usagers reçus cette année par l'UFC-Que Choisir : rames bondées et à la capacité insuffisante en heures de pointe, impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards

ou encore à la nécessité de conserver un véhicule individuel pour pallier/anticiper les carences du service.

Enfin, les chiffres, exprimés en moyennes, ne traduisent pas la situation réelle des usagers et cachent de grandes disparités : par exemple, la ligne Dijon-Laroche montre un taux de retard et d'annulation cumulé de 17,6 % quand il s'élève 1,3 % pour la ligne Belfort-Delle en Franche Comté. En ce qui concerne les usagers de Saône-et-Loire, la ligne la plus problématique est Dijon-Mâcon avec un taux de retard et d'annulation cumulé de près de 12 %.

Dans ces conditions, il est parfaitement choquant de constater que notre région ne prévoit une indemnisation de 25 % pour les abonnés que si plus de 20 % des trains de la ligne déclarée subissent une situation dégradée (retard supérieur à 15 minutes ou suppression), quand d'autres régions prévoient un dédommagement pouvant atteindre 40 % du prix de l'abonnement. Quant à l'utilisateur occasionnel, il ne peut tout simplement prétendre à aucune indemnisation.

- **Accessibilité aux transports en commun : les zones blanches du département de Saône et Loire**

Pour qu'ils puissent concurrencer la voiture, la première condition est leur déploiement plus large à travers une offre avec davantage d'accès proches du domicile des citoyens.

« *Au quotidien, prenez les transports en commun !* ». Un message obligatoire dans toute publicité pour des véhicules terrestres à moteur ... !

Pour comprendre à quel point cette injonction, qui découle de la loi « LOM »⁴, reste un vœu pieux pour de nombreux habitants de Saône-et-Loire, notre association a cartographié la réalité sur le terrain.

- Accès à une solution de transport en commun (bus ou train) :

Près d'un habitant sur cinq n'a aucun accès à un service régulier de transport en commun dans un rayon de 10 minutes à pied de son domicile ! 14 % des communes ne disposent d'aucun arrêt de transports en commun (bus ou train). Dans plus de trois quarts des communes, plus de la moitié des habitants n'a aucun accès aux transports en commun (bus ou train) à proximité de son domicile.

- Accès aux seuls trains : 94% des habitants de Saône et Loire n'ont aucun accès à une gare à moins de 10 minutes de marche de chez eux. Et les deux tiers d'entre eux résident à plus de 10 minutes en vélo d'une gare.
- L'intermodalité entre vélo et transport ferré est également une véritable voie d'action, au vu d'une part significative de la population ayant accès à une gare actuellement. Théoriquement seulement, car cette pratique de mobilité est freinée par l'absence d'infrastructures cyclables efficaces et les difficultés d'accès à certains trains.



CONCLUSION

Nos études montrent qu'il est illusoire de considérer que les transports en commun sont actuellement une alternative crédible aux transports individuels dans notre département.

Face à ces constats, l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire appelle à une refonte de la politique de mobilité permettant le développement d'une mobilité durable et équitable passant par des investissements plus ambitieux, des ressources suffisantes pour les autorités organisatrices des mobilités locales et des règles d'aménagement du territoire qui soient davantage basées sur l'intégration des transports en commun aux décisions d'urbanisme en lien avec les besoins de logement, pour favoriser une réelle inclusion territoriale.

SUPERMARCHÉ : VOS DROITS DANS UN SUPERMARCHÉ



Erreurs d'affichage des prix, promotions fantômes, produits défectueux, responsabilité en cas de casse ou d'accident... Autant de difficultés qui peuvent être source de conflit entre les consommateurs et les vendeurs. Le point sur vos droits dans un supermarché.

L'article est facturé plus cher en caisse qu'en rayon. Quel prix doit-on payer ?

Le commerçant est tenu d'afficher le bon prix de vente. En cas de différence, c'est le montant le plus bas qui doit être retenu. Toutefois, le vendeur peut vous refuser la vente au prix affiché si celui-ci est dérisoire par rapport à la valeur du bien (par exemple, un téléviseur d'une valeur de 450 € annoncé à 45 €).

Est-il possible de goûter les fruits présentés en rayon avant de les acheter ?

Non, sauf si la dégustation est proposée par un employé ou sur un plateau disposé à cet effet. Même si les fruits sont en accès libre et en vrac, ils ne vous appartiennent pas tant que vous n'êtes pas passé à la caisse. Les goûter pourrait être considéré comme du vol.

Peut-on me refuser un paiement par chèque ou par carte bancaire ?

Oui. Seuls les billets et les pièces ont cours légal. Les commerçants peuvent donc refuser les paiements par carte bancaire ou par chèque, à condition d'en informer leurs clients par un affichage à l'entrée du magasin et/ou à la caisse. De même, l'acceptation de ces modes de paiement peut être limitée (par exemple par un montant maximum ou minimum). En revanche, un commerçant ne peut pas refuser un chèque en raison de votre lieu de résidence ou domiciliation bancaire. En effet, selon le Défenseur des droits, cette pratique est discriminatoire.

La caissière peut-elle exiger la présentation de 2 pièces d'identité si je paye par chèque ?

Oui. Le commerçant doit toutefois en avertir sa clientèle par affichage, visible à l'entrée de son magasin et/ou à la caisse.

Puis-je désolidariser un pack de 6 bouteilles d'eau pour n'en prendre qu'une, ou un pack de 8 yaourts pour n'en acheter qu'un seul ?

En principe, vous pouvez désolidariser un pack d'eau, sauf si le produit est également disponible dans le magasin à l'unité ou en moindre quantité. En revanche, vous ne pouvez pas acheter qu'un seul yaourt, car ils ne sont généralement vendus que par lots. Selon la jurisprudence, leur réunion en un conditionnement unique « *dans l'intérêt du consommateur* » est possible, le lot ne constituant alors qu'un seul produit.

Que faire si un produit alimentaire présenté en magasin indique une date limite de consommation (DLC) ou une date de durabilité minimale (DDM) dépassée ?

Vous pouvez acheter, sans risque pour votre santé, un produit dont la DDM est dépassée. Toutefois, son goût ou sa texture peut être altéré.

En revanche, vous ne devriez pas trouver dans les rayons un produit dont la DLC est dépassée, car sa vente est interdite. Ne l'achetez pas et demandez à un employé du magasin de le retirer de la vente. Si ce manquement est habituel, signalez-le aux services de la Répression des fraudes.

Le produit annoncé en promotion est absent dès le premier jour des promotions. Que faire ?

À moins que le magasin n'affiche clairement sur ses portes d'entrée que le produit annoncé en promotion dans le prospectus n'est pas disponible, son absence dès le premier jour peut être considérée comme une pratique commerciale trompeuse. Vous pouvez la signaler aux services de la Répression des fraudes.

Un article peut-il être repris ou échangé ?

La réglementation n'oblige pas un magasin à reprendre ou échanger un article, sauf s'il présente un défaut de conformité ou un vice caché. Nombre de commerces acceptent toutefois de le faire à titre commercial, sous certaines conditions (présentation du ticket de caisse, jeux vidéo non descellés, exclusion des produits surgelés ou de la lingerie, etc.).

Dois-je payer l'article que j'ai cassé par inadvertance ?

Il peut vous être demandé de payer l'article cassé par votre faute. En pratique, il semble que les commerçants demandent rarement le remboursement de l'objet cassé lorsque le montant de la casse n'est pas important.

J'ai acheté un vin bouchonné. Quels sont mes recours ?

Conservez la bouteille entamée et rapportez-la au magasin avec le ticket de caisse ou un justificatif d'achat issu de votre compte client pour échange ou remboursement. En effet, le vendeur est garant de la conformité des produits.

Un vigile me demande d'ouvrir mon sac. En a-t-il le droit ?

Oui, mais seulement pour l'inspecter visuellement. La fouille de votre sac n'est pas possible sans votre consentement exprès. En cas de soupçon de vol, par exemple, et face à votre refus de consentir à l'inspection visuelle ou à la fouille de votre sac, le vigile doit faire appel à un officier de police judiciaire (police ou gendarmerie), seul habilité à procéder à la fouille.

Je me suis fracturé la cheville en glissant dans le magasin. Le magasin est-il responsable ?

Oui, car il est tenu à une obligation de sécurité à l'égard d'un client dont la chute est causée par une chose inerte (tapis, produit alimentaire au sol, etc.). Toutefois, vous devrez démontrer l'implication de la chose pour être indemnisé de votre préjudice.

En reculant sur le parking de la grande surface, un automobiliste a embouti ma voiture. Qui est responsable ?

Sur un parking, qu'il soit public ou privé, les règles du Code de la route s'appliquent. L'automobiliste qui a heurté votre véhicule en reculant sans s'apercevoir de sa présence est

responsable du sinistre. En effet, le conducteur devait s'assurer qu'il pouvait réaliser la manœuvre de recul sans danger. Il devait, pendant toute l'opération, vérifier l'absence d'obstacles (voiture, piétons, etc.) et adopter une allure faible pour permettre un arrêt rapide.

Les carburants vendus en grandes surfaces sont-ils de la même qualité que ceux des stations-service ?

Les carburants vendus en France, par les pétroliers ou enseignes de la grande distribution, doivent obéir aux mêmes exigences de qualité fixées par l'Union européenne. Ils proviennent des mêmes raffineries. La différence peut résider dans l'ajout d'additifs (antimousse, antigel, etc.) par les pétroliers et par un entretien plus régulier des cuves de stockage des stations-service.



Nous sommes heureux de vous inviter à la semaine de l'UFC Que Choisir qui se tiendra en ligne la 4^{ème} semaine de janvier 2025, et sera l'occasion de partager nos savoirs et de collaborer avec d'autres membres de notre réseau au travers d'ateliers en visio et de webinaires ouverts à tous les consommateurs. Consulter notre site web pour connaître le programme.

Notre Assemblée Générale annuelle se tiendra le 21 Mars 2025

(Convocation dans le prochain bulletin)

Vous êtes motivés par les problèmes de consommation, si vous avez un peu de temps, rejoignez-nous pour nous aider dans notre action (connaissances des outils informatiques souhaitables) :

- Tenue des permanences et accueil
- Aide à la résolution des litiges soumis par les adhérents
- Réalisation d'enquêtes
- Actions pédagogiques et de prévention

BULLETIN D'ADHÉSION à « L'UFC QUE CHOISIR 71 » OU

Bulletin de RÉ-ADHÉSION si votre fin d'adhésion arrive dans le trimestre et seulement dans ce cas

NomPrénom
Adresse
Code postal Ville

- 1^{ère} adhésion annuelle bulletin 40 €, avec bulletin 44€ Ré-adhésion dans les 2 mois 29 € avec bulletin 33 €
 Abonnement bulletin « UFC 71 Informations » 12 mois 7,5 €-Prix au n° 2 €

Ci-joint un chèque de € ; à l'ordre de l'UFC Que Choisir 71 que j'expédie accompagné de ce bon.

Si vous êtes déjà membre de l'UFC Que Choisir 71, n'oubliez pas de renouveler votre adhésion ainsi que votre abonnement

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées par l'association locale « Que Choisir » de Saône et Loire pour gérer votre adhésion ou votre abonnement. Elles sont conservées pour une durée maximale de trois ans à compter de l'inactivité de l'adhérent ou de l'abonné et sont destinées au secrétariat de l'association local UFC « Que Choisir » de Saône et Loire et à la Fédération. Pendant cette période, nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement ou leur accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à « UFC Que Choisir 71 » 2 rue Jean Bouvet 71000 Mâcon ou par courriel à president@saoneetloire.ufcquechoisir.fr avec vos nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

P4

LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 20/12/2024- à distribuer avant le 30/12/2024

Pour la défense des droits du consommateur

Votre adhésion nous est indispensable



Contact PERMANENCES

Tél : 03 85 39 47 17

UFC QUE-CHOISIR 71

2, rue Jean Bouvet 71000 MÂCON

Tél . 03 85 39 47 17

Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique du
lundi au vendredi de 9 h à 12h – 14 h à 18 h
sauf jeudi fermeture à 16 h 30

Heures des Rendez-vous

Lundi

15 h - 17 h : Immobilier, Copropriété, Voisinage

Mardi

10 h à 12 h : Construction (1^{er} et 3^{ème} mardis du mois)

14 h – 16 h : Administration - Professions libérales -
Services – Justice

Mercredi : Fermé l'après-midi

Jeudi

14 h - 16 h 15 : Commerce
Auto - Motos

Vendredi

14 h – 16 h 15 : Banque - Assurances
Energies renouvelables

Litiges Santé : sur rendez-vous

MONTCEAU-LES-MINES : Espace Social Trait
d'Union 7, rue de Mâcon **le Mercredi de 17 h30 à 18
h30**

Mail : montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LE CREUSOT : 5 rue Guyemer, **les 1^{er} lundi du mois
de 17h30 à 19h30 + 2^{ème} et 4^{ème} jeudi du mois de 9h à
12h**

Mail : lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

PARAY-LE-MONIAL : Centre Associatif Parodien -
Bureau N°17, 9 Rue Pierre Lathuilière, **le Mardi de
14h30 à 15h 30**

Mail : paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

CHALON : Espace Jean Zay - 4 Rue Jules Ferry (par-
king assuré) **le Mardi de 14 h 30 à 18 h**

Mail : chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

AUTUN : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin,
Le Jeudi de 15 h à 17 h

Mail : autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LOUHANS : 3 avenue du 8 mai 1945 - **le Lundi de
14h15 à 18h15**

Mail : louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

SENNECEY-LE-GRAND : Espace France-Services
32 Rue des Mûriers, **le 1^{er} vendredi du mois de 10 h à
11 h 30**

Imprimé sur papier Eco-label

ESAT DES SAUGERAIES

286 Avenue des Saugeraies

71000 – MÂCON

Tél : 03 85 20 29 52

Directeur de Publication :

Gilles CASTAING

Tirage total : 1000 exemplaires

Dépôt légal : 4ème trim.2024

N° Commission Paritaire :

ISSN 3000-6635