



# Le Journal

## du Consommateur Averti

Notre assemblée générale ordinaire s'est tenue le 21 mars dernier et a permis de faire un bilan de l'année écoulée.

Si l'on peut se féliciter de l'activité globale de notre association en termes d'animations et de représentations, il n'en demeure pas moins que nous sommes en situation de fragilité.

Fragilité financière, car la baisse du nombre de nos adhérents, couplée à l'augmentation de nos charges et une baisse de certaines subventions nous obligent à trouver des ressources ailleurs.

C'est ainsi que nous avons dû réajuster le montant de la réadhésion de 2 €. Les RV conso que nous animons dans tout le département et que nous facturons sont aussi une source de revenus. Il nous faut aussi encourager les dons en communiquant vers le grand public sur nos actions.

Fragilité en ressources humaines par l'insuffisance de bénévoles engagés dans le traitement des litiges. C'est une source de préoccupation, principalement à notre siège de Mâcon. Nous devons nous mobiliser pour attirer des personnes acceptant de donner un peu de leur temps pour ré-soudre les différends individuels entre consommateurs et professionnels.

Je ne voudrais pas terminer cet édito sur une note trop négative : nous sommes pleinement engagés dans l'animation d'évènements pour fêter nos 50 ans. Table ronde le 21 mars, animation les 23 et 26 avril à Mâcon sur la protection des données personnelles, animation d'un porteur de paroles à Autun le 16 mai sur l'eau : nous sommes actifs pour montrer aux Saône et Loiriens que l'association est à leur service. Venez assister aux prochaines animations que l'on a imaginées pour vous ! Jeux, conférences et ciné débat sont encore au programme : consultez-le dans les pages intérieures et réservez les dates. Au plaisir de vous y rencontrer.

Votre président

ISSN/3000-6635  
N° 197  
2<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2025  
Parution 06/2025  
**2.00€**



### SOMMAIRE

Pages 2-3 : Enquête sur les Boutiques de téléphones mobiles

Page 4 : Consentements personnels  
Stop aux substances indésirables

Page 5 : Application «Quelproduit»

Pages 5 à 8 : Mobilités

Pages : 9 -10 : 50 ans UFC 71

Page 11 : Litiges

# ENQUÊTE BOUTIQUES DE TÉLÉPHONIE MOBILE

ENQUÊTE AL EN BOUTIQUES, RÉALISÉE DU 23 NOVEMBRE  
AU 7 DÉCEMBRE 2024 (789 LIEUX ENQUÊTÉS)



## Le scénario de l'enquête

Les enquêteurs se sont rendus en boutique pour s'informer sur un forfait mobile destiné à leur petit-enfant/enfant de 12 ans qui va avoir son premier smartphone pour son anniversaire. Il s'agissait seulement d'acheter un forfait nu sans téléphone. Les autres informations étaient données seulement en cas de questions du vendeur :

- \* L'enfant n'a pas besoin d'internet, car c'est un premier téléphone et il a le wifi pour accéder à internet à la maison. Il doit juste pouvoir téléphoner et envoyer des SMS/MMS.
- \* L'acheteur n'est pas client de l'enseigne dans laquelle il réalise l'enquête.

L'enquêteur devait se mettre dans la peau d'un novice qui vient avec une demande mais qui écoute les conseils du vendeur. Autant que possible, l'enquêteur devait laisser croire qu'il allait réaliser la vente le jour même.

L'âge moyen des enquêteurs est de 69 ans.

## Près de 800 boutiques enquêtées, au moins 75 par enseigne

- 789 boutiques ont été enquêtées dans 68 départements.
- Les 3 opérateurs les mieux implantés sur le territoire (SFR, Bouygues et Orange) indiquent chacun posséder environ 500 boutiques. Plus d'un tiers d'entre elles ont donc été enquêtées. Pour Free qui revendique 200 boutiques, ce taux de magasins enquêtés dépasse même 50%.
- La Poste disposant de milliers d'agences, les 77 bureaux enquêtés n'en représentent qu'un petit échantillon, mais suffisamment important pour tirer des enseignements

## Offres disponibles dans chaque enseigne au moment de l'enquête

L'enquête se concentre sur les forfaits les moins chers. Free se distingue avec son forfait à 2€. En revanche, son offre suivante atteint directement 20€ (10€ pendant 1 an). La Poste est le deuxième moins cher, avec un forfait à 5€,

et son forfait avec plus de 100 Go est 2 à 3 fois moins cher que chez ses concurrents.

Bouygues Télécom et SFR ont des gammes de prix assez proches, avec un premier forfait à 7€ chez Bouygues et 6€ chez SFR. Le forfait le moins cher avec internet est à 15€ chez Bouygues et 16€ chez SFR.

Orange est le plus cher avec son offre la moins onéreuse à 9€, puis un 1er forfait avec internet à 18€.

## Moins de 60% des enquêteurs se sont vu conseiller le forfait adéquat

Les enquêteurs demandent un forfait pour un enfant n'ayant pas besoin d'internet hors de son domicile, le forfait le plus adapté était donc le moins cher, celui n'incluant pas ou peu de données mobiles. Mais à peine plus d'un vendeur sur deux a effectivement conseillé de se tourner vers ce forfait (58%). Dans une boutique sur 4, ce forfait le moins cher n'a même pas été évoqué par le vendeur.

C'est chez La Poste que ce forfait sans internet a le moins souvent été conseillé (45%), suivi par Free (51%).

Chez Bouygues Télécom, la part des boutiques n'ayant même pas présenté le forfait le moins cher, grimpe à presque une sur 3.

## Les forfaits moins chers en ligne évoqués dans quelques boutiques Bouygues

Dans une dizaine de boutiques Bouygues Télécom, le vendeur a évoqué les offres en ligne B&You, la version low-cost et en ligne du groupe. Un forfait y est en effet proposé à 2€, bien moins cher que les 7€ minimum pour un forfait en magasin. Un geste à saluer car chez Orange et SFR, qui proposent également une offre low-cost en ligne, Sosh n'a été évoqué que dans 2 boutiques Orange, et Red ne l'a jamais été chez SFR.

Voici quelques exemples de témoignages d'enquêteurs chez Bouygues Télécom :

- \* Pour bénéficier du forfait le moins cher 1,99€, il m'a orienté vers leur site B&You
- \* Il m'a conseillé d'aller voir sur Internet les forfaits B&You plus concurrentiels sur ce type de forfait.
- \* Le vendeur m'a conseillé de voir avec B&you

## **Le forfait conseillé plus cher chez Orange**

Même si les vendeurs Orange ont moins pratiqué de survente que leurs concurrents, les forfaits y sont si chers que le prix moyen du forfait conseillé par le vendeur est plus élevé que dans les autres enseignes.

A l'inverse, La Poste affiche le prix moyen le moins élevé malgré les pratiques de survente car ils proposent des forfaits nettement moins chers que les autres enseignes.

|                  |         |
|------------------|---------|
| ORANGE :         | 12.7 €  |
| BOUYGUES TÉLÉCOM | 10.96 € |
| FREE :           | 9.98 €  |
| SFR :            | 9.87 €  |
| LA POSTE :       | 8.22 €  |

## **Le RIB parfois demandé en amont de la demande**

Même si la pratique reste très minoritaire, une soixantaine d'enquêteurs ont fait face à un vendeur demandant un RIB ou une carte d'identité avant toute présentation des forfaits.

La pratique semble moins occasionnelle chez Orange, où 13% des enquêteurs se sont vu demander leur carte d'identité et 11% leur RIB.

## **Des temps d'attente parfois très importants**

Si le phénomène n'est pas majoritaire, certains enquêteurs ont pu faire face à des délais d'attente très importants. C'est particulièrement le cas chez Orange, où la prise de rendez-vous était parfois conseillée.

**La Poste de Versailles** : je suis passée à 16h30, et il y avait beaucoup de monde

**Orange Aubenas** : Vendeur assez aimable qui m'a reçu après plus de 45 min d'attente.

**Orange Châtellerault** : L'attente a été un peu longue (3/4h) avant de voir un conseiller.

**Bouygues de Guérande** : l'attente initiale a été longue (45 mn)

**SFR Longuenesse** : Plus de 30 min d'attente, un seul dispo le matin à 10h30

## **Des prises d'information sur les besoins loin d'être systématiques**

Dans plus de 4 cas sur 10, le vendeur ne s'est pas renseigné sur les besoins d'internet de l'enfant destinataire du forfait. Cela semble pourtant être une question indispensable pour conseiller un forfait.

Cette part est assez similaire quelle que soit l'enseigne, elle monte juste légèrement à 5 sur 10 chez Free.

Si le fait de s'être renseigné améliore légèrement la pertinence du forfait conseillé, 39% des vendeurs s'étant renseignés ont malgré tout conseillé un forfait qui n'était pas le plus adapté (contre 47% pour les autres).

## **Chez Free, des bornes plutôt que du conseil humain**

Plusieurs enquêteurs s'étant rendus chez Free racontent que le vendeur les a renvoyés sur une borne avec peu ou pas d'accompagnement. L'intérêt de se rendre en magasin par

rapport à une consultation du site web apparaît donc assez faible :

## **Le prix de la carte Sim non indiqué dans la majorité des cas**

Dans 57% des cas, le vendeur n'a pas évoqué le prix de la carte SIM.

La Poste fait exception, avec 70 % des enquêteurs ayant obtenu le tarif de la carte SIM.

| Enseigne         | Prix carte SIM |
|------------------|----------------|
| Orange           | 10€            |
| SFR              | 10€            |
| Bouygues Télécom | 5€             |
| Free             | 10€            |
| Poste Mobile     | 14,90€         |

## **Principaux enseignements**

L'enquête révèle que des pratiques de survente sont bien à l'oeuvre dans les boutiques de téléphonie mobile, puisque 42% des vendeurs ont conseillé un forfait avec internet contrairement à ce qui était souhaité.

Conséquence de cette survente et des prix élevés pratiqués par la plupart des enseignes, le prix moyen du forfait conseillé dépasse 10€, alors que des forfaits avec appels, SMS et MMS illimités existent à 2€.

La satisfaction vis-à-vis du service client est plutôt élevée même si le bâton blesse un peu sur l'intérêt porté à la demande.

Ce manque d'intérêt peut se lire dans l'absence de questions posées sur les besoins d'internet dans presque un cas sur deux.

Le prix de la carte Sim est également une information importante qui n'a pas été indiquée par la majorité des vendeurs.

## **Comparatif des enseignes**

- Les vendeurs de La Poste ont plus qu'ailleurs poussé à prendre un forfait avec internet. C'est le seul critère qui pénalise l'enseigne, car elle bénéficie sinon de forfaits moins chers, de vendeurs jugés particulièrement aimables, et ayant indiqué plus souvent le prix de la carte Sim.

- SFR obtient plutôt de bons résultats, avec des forfaits proposés plutôt adéquats, pas trop chers et une satisfaction élevée.

- Orange est pénalisé par ses prix élevés mais a de bons résultats sur les autres critères.

- Bouygues n'obtient pas de très bons résultats, il est en dessous de la moyenne sur la plupart des critères.

- Malgré le forfait à 2€, les vendeurs Free ont souvent poussé à prendre celui avec internet, coûtant 20€ à terme. Plombée par le recours aux bornes, la satisfaction est en berne et les vendeurs se sont moins renseignés qu'ailleurs sur les besoins du client.

# CONSENTEMENTS PERSONNELS

Pour recevoir les invitations et nouvelles de notre association, ainsi que le rappel de l'échéance de votre adhésion, seules les personnes ayant donné leur consentement peuvent recevoir les mails de l'association locale UFC QUE CHOISIR.

Comment procéder ? Créer votre compte (adresse mail + mot de passe)

1/ Se rendre sur le site [mc.quechoisir.org](http://mc.quechoisir.org)

2/ Une fenêtre s'ouvre sur « MON COMPTE »



3/ Crédit :

Rentrer votre **adresse mail** : .....

Puis Valider

Créer un **mot de passe** : .....

Confirmer votre mot de passe : .....

Puis Valider

4/ Une nouvelle fenêtre s'ouvre pour donner ses consentements, cliquer sur mes préférences.

Vous cochez ce qui vous intéresse mais surtout aller tout en bas à « **Mon association locale** » pour cocher votre consentement.

Dès que vous aurez coché les cases, l'info en vert apparaîtra indiquant que notre système informatique a enregistré la demande.

## « STOP AUX SUBSTANCES INDÉSIRABLES »

**Mai 2025 : Une nouvelle campagne de l'UFC-Que Choisir**

Au-delà de son engagement au service du consommateur individuel – traitement des litiges, sensibilisation, formation – l'UFC Que Choisir agit pour faire changer les pratiques et les lois au bénéfice de tous les consommateurs et usagers.

Les combats sont nombreux et, pour certains, se déroulent sur des années grâce à des actions de plaidoyer auprès des parlementaires et des pouvoirs publics, des actions en justice ou encore des actions sur le terrain, menées par les bénévoles de nos 130 associations : ce que nous appelons les « campagnes ».

### Une campagne pour aider concrètement les consommateurs

Exhausteurs de goût, agent de texture, colorants, additifs, allergènes : irritants, cancérogènes, perturbateurs endocriniens....

Trop de substances indésirables pour notre santé et notre environnement se cachent encore dans les produits cosmétiques, ménagers et alimentaires.

Depuis de nombreuses années, l'UFC-Que Choisir se mobilise pour dénoncer et “faire la chasse” à ces substances présentes dans les produits du quotidien et proposer une solution pour les consommateurs grâce à l'application « Quel Produit »

C'est ainsi que notre équipe de Saône et Loire est allée le 14 mai dernier à la rencontre des clients du Super U de Prissé pour les sensibiliser à cette question et leur faire découvrir, en scannant leurs courses, la nouvelle application Quel Produit.

Ce sont plus de 70 consommateurs qui se sont pliés de bonne grâce à cette action, et qui ont pu découvrir la note « santé », qui tient compte du Nutri-Score et des additifs pour les produits alimentaires et des composés chimiques à risques, à éviter ou tolérables pour les cosmétiques ou les produits ménagers.

A noter que la nouvelle application permet de différencier le public utilisateur des cosmétiques : les jeunes enfants, les femmes enceintes ou les adultes par exemple.



# L'APPLICATION « QUEL PRODUIT »



L'application mobile collaborative « **QuelProduit** » vous informe sur la composition, la qualité nutritionnelle et la qualité environnementale des produits.

Elle comprend près de 200 000 produits alimentaires, plus de 240 000 cosmétiques et 13 000 produits ménagers. C'est la seule appli informant les consommateurs pour leurs 3 principaux achats du quotidien.

## Comment ça fonctionne ?

Il suffit de télécharger gratuitement l'application « **Quel-Produit** » sur l'App Store ou Google Play, de créer un compte et de scanner le code-barre d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager, pour qu'une note apparaisse sur l'écran. Son utilisation est gratuite.

Elle permet de faire ses courses en toute connaissance de cause, en scannant les produits sur son smartphone avant de les acheter.

<https://www.quechoisir.org/application-mobile-quel-produit-n84731/>



## RUBRIQUE « MOBILITÉ »

### Trottinettes électriques : leur utilisation est-elle suffisamment encadrée ?

A l'heure des réflexions nationales sur la mobilité, un moyen de transports nouveau est apparu depuis une dizaine d'années : la trottinette électrique. Essayons de le regarder de plus près : ses avantages, ses inconvénients, les obligations, la comparaison avec un vélo électrique.

### Quelques chiffres

#### Le nombre d'utilisateurs

- 2,5 millions d'usagers de trottinette électrique en France

- 760 000 trottinettes électriques vendues en 2022 et 22 000 trottinettes en libre-service
- + 200 c'est le nombre de villes françaises qui disposent d'un service de trottinettes en libre-service (source : [écologie.gouv](http://ecologie.gouv))

#### Quels types de déplacements sont concernés ?

- Trottinette électrique personnelle
  - Au quotidien (plusieurs fois par semaine pour 75 %) et davantage en semaine et aux heures de pointes.
  - Pour aller au travail (53 %)
  - Les trajets d'environ 5 km sont privilégiés.
- Trottinette en libre-service
  - En moyenne une fois par semaine (plusieurs fois par mois pour 79 %, au moins 1 fois par semaine pour 54 % des répondants)
  - Aussi bien en semaine que le week-end
  - Pour aller au travail (30 %) et pour les loisirs (22 %)
  -

#### Une pratique multimodale

- 21% des déplacements avec une trottinette sont combinés avec un autre mode de transport :
  - Pour la trottinette électrique personnelle : avec les transports en commun et la voiture
  - Pour la trottinette en libre-service : avec les transports en commun et la marche

Parmi les utilisateurs de trottinettes personnelles, la part des hommes atteint 79%, contre 66 % parmi les utilisateurs de trottinettes en libre-service (le profil des utilisateurs de trottinettes électriques est encore plus masculin que celui des cyclistes). Les utilisateurs de trottinettes électriques se caractérisent par leur jeune âge, avec un âge médian de 31 ans (minimum : 18 ans, maximum : 78 ans, moyenne : 34,1 ans)

(source : ADEME, <https://infos.ademe.fr/mobilite-transports/2024/lusage-de-la-trottinette-electrique-en-france-en-2023/>)

### L'accidentologie

En 2022, les accidents de trottinettes électriques ont fait 34 morts (10 en 2019) et 600 blessés graves (200 en 2019). L'augmentation du nombre d'accidents graves est particulièrement marquée en 2022 : +38 % par rapport à 2021, +50 % par rapport à 2019, selon les chiffres de la sécurité routière <sup>(1)</sup>.

Et dans notre département, que se passe-t-il ?

« 08 mars 2021 : L'homme circulait à trottinette électrique ce lundi matin, vers 5 h 30, vers la zone commerciale de Vinzelles, au sud de Mâcon, en Saône-et-Loire. Dans des circonstances qui restent à déterminer, il a été percuté par l'arrière par un automobiliste, relate [Le Journal de Saône-et-Loire](#). Âgé de 25 ans, il a succombé à ses blessures malgré l'intervention des secours sur place. »

Dans la nuit du 24 décembre 2023, un homme qui roulait en trottinette électrique sur une route départementale à Fontaines (Saône-et-Loire), près de Chalon-sur-Saône, a été percuté par un automobiliste. Il est mort sur le coup.

« Un grave accident s'est produit le samedi 13 juillet 2024 à Saint-Gengoux-de-Scissé, dans le nord du Mâconnais. Peu après 17 h 30, deux ados de 13 ans étaient sur la même trottinette électrique sur une petite route de campagne du hameau de Boyé lorsqu'elles ont chuté. Elles ne portaient pas de casque.

Une des jeunes filles, qui souffrait d'un traumatisme crânien, avait été héliportée à l'hôpital de Dijon. Un important dispositif de secours avait été déployé. » (JSL du 15 juillet 2024).

**L'usage de ce moyen de locomotion n'est donc pas sans risques. Qu'en est-il des obligations des utilisateurs ?**

**Depuis 2019, les trottinettes électriques relèvent du code de la route :**

- **Vitesse limitée :**

Pour pouvoir circuler sur la voie publique, les engins ne doivent pas pouvoir rouler à plus de 25 km/h. Attention, selon les villes, la vitesse autorisée peut être inférieure.

- **Permis :**

Les textes en vigueur n'imposent pas la détention d'un permis ou la réalisation d'une éventuelle formation pour circuler en trottinette électrique. Depuis le 01/09/2023, il faut désormais être âgé d'au minimum 14 ans. Dans certaines villes, il faut avoir un âge minimum pour louer une trottinette électrique en libre-service : vous renseigner auparavant

Et pourtant, voilà ce que l'on peut trouver sur



internet :

« Quelle trottinette pour 50 km/h ?

Weebot Zephyr est la trottinette électrique la plus confortable. » Attention, ces véhicules sont destinés à rouler uniquement sur voies privées au-delà des 25km/h.

## Où et comment circuler ?

### En agglomération :

- Obligation d'emprunter les bandes et les pistes cyclables quand il y en a. Quand il n'y en a pas, vous pouvez rouler sur les routes où la vitesse maximale autorisée est de 50 km/h, et dans les aires piétonnes à allure modérée (6 km/h) et sans gêner les piétons. Vous pouvez aussi rouler sur les voies privées.
- Double sens cyclable et pas vélo aux feux tricolores autorisés, comme pour les vélos.
- Stationnement permis sur les trottoirs, à condition de ne pas gêner les piétons et d'assurer leur sécurité.
- Interdiction de rouler sur les trottoirs.

### Hors agglomération :

- La circulation reste formellement interdite sur la chaussée.
- Obligation d'emprunter les voies vertes et les pistes cyclables.

## Ce qui est interdit

Transporter un ou plusieurs passagers : l'usage d'un EDPM (engins de déplacement personnel motorisés) est strictement individuel.

- Transporter des marchandises.
- Porter des écouteurs. Le téléphone tenu en main est également interdit.
- Conduire si vous avez bu de l'alcool au-delà de la limite autorisée.



Et pourtant ! N'avez-vous jamais rencontré cette situation ?!

## Sanctions applicables depuis le 01/09/2023

- Si vous ne respectez pas les règles de circulation ou si vous transportez un passager : 135 euros d'amende (4ème classe)
- Si vous circulez sur un trottoir sans y être autorisé ou si vous débridez l'engin : 135 euros d'amende (4ème classe)
- Si vous roulez avec un engin dont la vitesse maximale par construction est supérieure à 25 km/h : 1 500 euros d'amende (5ème classe).

## Les équipements

Pour circuler à trottinette en toute sécurité, certains équipements sont obligatoires d'autres recommandés. Dans tous les cas, votre engin doit être équipé d'un avertisseur sonore, de freins, de feux avant et arrière (allumés en permanence) et de dispositifs rétroréfléchissants. Hors agglomération, il faut également porter un casque.

### Équipements :



## Ce qui est hautement recommandé :

- Porter un casque adapté et attaché et des gants en toutes circonstances.
- Porter des vêtements ou des accessoires rétroréfléchissants
- Porter un dispositif d'éclairage complémentaire non éblouissant et non clignotant en toutes circonstances.

**Au vu de l'importante accidentologie et de la gravité des accidents, ces dispositifs ne devraient-ils pas être rendus obligatoires ? Comme pour les vélos, électriques ou non d'ailleurs, quel que soit l'âge du conducteur !**

## L'assurance

Les vélos et VAE (vélo à assistance électrique) sont couverts par la garantie responsabilité civile obligatoire, incluse dans le cadre de [l'assurance multirisque habitation](#). Cela signifie qu'en cas d'accident, les dommages causés à des tiers (dégâts matériels comme corporels) sont pris en charge par l'assureur. (le vélo électrique dont le moteur ne peut fonctionner que si l'on pédale possède juridiquement le même statut qu'un vélo).

La situation est différente pour les nouveaux véhicules électriques individuels (NVEI) : trottinettes électriques, gyropodes et hoverboards.

À la différence du VAE, tous ces engins sont munis uniquement par un moteur. Le décret du 25 octobre 2019 (article L. 324.2 du code de la route) impose désormais [d'assurer ces nouveaux véhicules](#) (que l'on en soit le propriétaire ou qu'il s'agisse d'une location) en souscrivant un contrat d'assurance EDPM spécifique.

Comme pour une voiture ou une moto, l'assureur délivrera une carte verte. Il faut compter autour de 50 à 60 € par an pour la garantie tiers d'une trottinette électrique.

La loi n'impose pas d'assurer son vélo ou sa trottinette électrique contre le vol ou la casse. Certains contrats multirisques habitation peuvent garantir le vol de VAE ou de NVEI à l'intérieur du logement (lire les conditions de sa multirisque habitation), mais pas tous et surtout selon certaines conditions précises à bien étudier (généralement uniquement à l'intérieur d'un garage, parfois avec une protection, etc.).

Les trottinettes électriques les moins chères démarrent autour de 400 € (utilisation ponctuelle ou pour enfant). Pour des modèles robustes permettant une utilisation très régulière, il faut tabler autour de 800 à 1 000 €. C'est pourquoi l'intérêt de souscrire une assurance contre le vol, la casse et le vandalisme dépend essentiellement du prix et de l'âge de l'engin concerné. « *Au-delà de cinq ans, il n'est plus utile d'assurer son engin contre ces risques. L'assurance en responsabilité civile reste cependant obligatoire* »

Rouler avec une trottinette électrique sans assurance expose le conducteur à de lourdes sanctions. En cas de contrôle, vous risquez une amende de 3 750 €, et votre véhicule pourrait être immobilisé, voire confisqué. De plus, les coûts en cas d'accident non assuré peuvent être exorbitants.

**Comparer les prix, mais aussi les montants de remboursement garantis, les franchises et les exclusions s'avère indispensable. Les assurances multirisques n'ont pas un champ illimité. Il vous faut vérifier dans le détail les garanties, les franchises ainsi que les clauses d'exclusion avant de souscrire.**

**En effet les garanties ne jouent pas en toutes circonstances. De nombreux contrats prévoient par exemple que le conducteur ne peut être indemnisé si l'accident a eu lieu sous l'emprise d'alcool ou de produits stupéfiants.**

### Trottinette ou vélo, comment choisir ?

Plusieurs critères sont à prendre en compte. Parmi ceux-ci il y a :

#### La distance :

Si vos trajets sont courts et urbains (moins de cinq kilomètres) privilégiez la trottinette, plus passe-partout et moins encombrante que le vélo. Pour des trajets plus longs, préférez le confort d'un vélo et ses possibilités (porte-enfant, sacoches de transport). Si vous devez transporter des documents tous les jours, en trottinette, vous devez porter obligatoirement un sac à dos, le vélo peut avoir des sacoches.

#### La batterie et l'autonomie :

Il faut entre 4 et 8 heures pour recharger une trottinette sur une prise secteur. Si vous comptez utiliser votre trottinette électrique pour effectuer des déplacements sur de longues distances, il est essentiel de rechercher une grande autonomie, à savoir 30 km ou plus. Pour ce type de distance, la qualité des pneus est également un critère important.

#### Le stockage du matériel :

Si vous avez un emplacement étroit ou en étage, privilégiez la trottinette. Attention aux espaces confinés lors de la charge des batteries.

#### Les différents modes de transports utilisés :

Une fois pliée, la trottinette prend peu de place et peut être transportée dans un sac. Son poids est également un atout : de 5 à 7 kilos pour une trottinette mécanique et de 11 à 14 kilos pour une trottinette électrique en moyenne. Si vous empruntez les transports en commun en plus de vos trajets en trottinette, c'est la solution idéale, bien que le vélo pliant soit aussi une solution (mais plus lourde). Les trottinettes électriques ne sont autorisées dans les transports en commun qu'à condition qu'elles soient pliées et ne gênent pas les autres utilisateurs. Il peut exister quelques particularités selon les agglomérations : avant l'achat, vérifiez les conditions d'utilisation dans vos transports en commun.

#### Le coût d'achat et d'entretien :

Les trottinettes sont moins chères que les vélos : comptez 500 et 800 € pour une trottinette de milieu de gamme. Pour un vélo à assistance électrique, le prix peut varier de 600 à 3000 euros. Si votre budget est restreint, vous pouvez aussi vous tourner vers des sites dédiés à l'occasion.

Ne pas oublier également l'entretien courant et la maintenance régulière (freins et éclairage notamment)

A noter que les aides à l'acquisition de cycles (bonus vélo et [prime à la conversion](#) pour un vélo à assistance électrique) sont supprimées à compter 15 février 2025.



## Les 50 ans de l'Association Locale de Saône et Loire : les premières animations

Voilà 50 ans que les bénévoles et vous, adhérents, portez et soutenez les actions de l'Association Locale de l'UFC-Que Choisir.

Tout d'abord, un grand merci à toutes et tous : sans vous, nous ne pourrions pas agir !

Les équipes actuelles ont établi un programme de manifestations dans tout le département pour poursuivre la mobilisation visant à informer, sensibiliser et défendre les consommateurs :



### PROGRAMME DES ANIMATIONS

**QUIZ en ligne sur notre site internet** : du 21 mars au 4 avril, puis du 22 avril au 5 mai.

**Escape Game "Mission UFC" et jeu "J'accepte"** pour tous les âges : mercredi 23 avril et samedi 26 avril de 14h à 17h ; **bar "Zéro data"** samedi 26 avril à 10h. Dans nos locaux 2 rue Jean Bouvet à Mâcon.

**Le recueil de votre parole** : à Autun le 16 mai le matin place du champ de mars

**Conférence - débat sur le numérique en santé** : jeudi 12 juin de 18h30 à 20h30 à la Maison des Syndicats de Chalon

**Atelier dessins pour les enfants** : avec les écoles primaires d'Hurigny et Louhans pendant le mois de septembre

**Ciné débat** : jeudi 9 octobre à 18h à la Maison des Associations du Creusot

**Journée de clôture** : 16 octobre à 14h à la salle du Pavillon à Mâcon.

Pour connaître le programme détaillé : flashez le QR code ou allez sur notre site internet

Avec la participation :

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS DE SAÔNE-ET-LOIRE  
ASSOCIATION loi 1901 AFFILIÉE À L'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - PARIS  
Pour une consommation responsable !  
2, RUE JEAN BOUVET - 71000 MÂCON - Tél. 03 85 39 47 17  
Courriel : [commerciaux@ufs-choisir.fr](mailto:commerciaux@ufs-choisir.fr) Site web : <https://commerce.ufs-choisir.fr/>

Nous avons déjà réalisé un certain nombre d'actions, qui ont débuté lors de notre Assemblée Générale du 21 mars dernier : nous voulons partager avec vous ces moments :

**Le mercredi 23 et le samedi 25 avril**, nous avons accueilli à notre siège de Mâcon quelques personnes pour participer à l'Escape Game « Mission UFC », qui a beaucoup plus aux jeunes !



Nous avons pu ainsi échanger sur les précautions à prendre vis-à-vis des sollicitations téléphoniques et par messages : le plus difficile a été de décrypter les mails frauduleux, la technique de fraude s'affinant de jour en jour ! les joueurs(euses) ont pu également aborder les questions du Serious Game « J'accepte ».

**Le samedi 26 avril**, autour d'un espace café-croissants, nous avons présenté comment préserver nos données personnelles, et en maîtriser l'utilisation, via l'outil gratuit « jenesuispasunedata » développé par l'UFC-Que Choisir. Ce dernier permet de savoir ce que les sites connaissent de nous, et demander l'effacement de nos données si on le souhaite. L'auditoire, même s'il était réduit, a été très participatif et les échanges nombreux et constructifs.



**Le 16 mai**, nous sommes allés à Autun recueillir la parole des passants dans les allées de la rue du Général Demetz. Autour de la question, nous avons pu tirer quelques préoccupations majeures des passants au travers d'une cinquantaine de « paroles » :

- L'eau est un bien précieux indispensable à toute forme de vie.
- Il faut moins consommer, tous usages confondus.
- Elle est parfois trop abondante, parfois en quantité insuffisante : il faut travailler à lui redonner ses capacités naturelles de cheminement et à la préserver.
- L'eau du robinet est dorénavant plus souvent bue, du fait d'une amélioration de son odeur.
- Il faut sensibiliser tous les acteurs à sa préservation qualitative et quantitative.

Ce n'est pas terminé ! **le 12 juin, à la Maison des Syndicats de Chalon sur Saône**, nous vous convions à participer à une conférence-débat sur le numérique en santé :



Venez nombreux apporter vos témoignages et échanger avec des professionnels (CPAM, établissements de santé, ...) sur ce sujet qui nous concerne tous

# LITIGES



## Antenne de Louhans

Un de nos adhérents a assisté à un concert le 25/03/25 de J. L. Aubert au Zénith de Dijon et avait réservé 2 places en très bonne position par rapport à la scène.

Cependant, dès le début du concert, des spectateurs sont venus en nombre s'interposer entre la scène et notre adhérent, ce qui a bien sûr gêné M. et son épouse.

Nous avons contacté le Zénith qui nous a renvoyé sur la Production du concert de Jean-Louis AUBERT.

Très rapidement, cette Production nous a contacté pour offrir 2 places pour le prochain concert de Jean-Louis AUBERT qui aura lieu le 6 Novembre 2025.

## Notre Association a besoin de Bénévoles

Si vous êtes motivés par des sujets en lien avec la consommation et/ou la santé

Si vous avez un peu de temps

Rejoignez-nous pour nous aider dans nos actions (connaissances des outils informatiques souhaitables) :

- \* tenir des permanences téléphoniques et accueil
- \* réaliser des enquêtes
- \* accompagner les consommateurs dans la résolution de leur litige
- \* assurer des animations de prévention
- \* représenter l'association dans des instances locales

N'hésitez pas à nous contacter !

Tél : 03 85 39 47 17

Mail : [contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**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**

Nom .....Prénom .....

Adresse .....

Code postal ..... Ville .....

- 1<sup>ère</sup> adhésion annuelle (sans bulletin) : **40 €** ou (avec bulletin) : **44 €**  
 Ré-adhésion dans les 3 mois (sans bulletin) : **31 €** ou (avec bulletin) **35 €**  
 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](mailto: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 24/06/2025- à distribuer avant le 30/06/2025

*Pour la défense des droits du consommateur*

*Votre adhésion nous est indispensable*



**UFC QUE-CHOISIR 71**  
**2, rue Jean Bouvet 71000 MÂCON**  
**Tél . 03 85 39 47 17**

Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr  
Site : <https://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<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> 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

#### Contact PERMANENCES

**Tél : 03 85 39 47 17**

**MONTCEAU-LES-MINES** : Espace Social Trait d'Union 7, rue de Mâcon le **Mercredi de 17 h30 à 18 h30 + 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> Vendredi du mois de 16h à 18h**  
Mail : [montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

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

Mail : [lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto: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](mailto:paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**CHALON** : Espace Jean Zay - 4 Rue Jules Ferry (parking assuré) le **Mardi de 14 h 30 à 18 h**  
Mail : [chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

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

Mail : [autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

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

Mail : [louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr)

**SENNECEY-LE-GRAND** : Espace France-Services 32 Rue des Mûriers, le **1<sup>er</sup> 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 : 950 exemplaires

Dépôt légal 2<sup>ème</sup> trimestre 2025

N° Commission Paritaire :

**ISSN 3000-6635**