

UFC

informations

71

Le Journal

du Consommateur Averti

ISSN/3000-6635

N° 198

3^{ème} TRIMESTRE 2025

Parution 09/2025

2.00 €



Notre engagement dans une zone de turbulence

En tant que citoyens, nous subissons depuis quelques années (surtout les dernières) des turbulences principalement dues à une instabilité politique. Difficile de se projeter vers l'avenir tant les incertitudes sont grandes.

Et pourtant, notre engagement pour la défense des intérêts des consommateurs et des usagers reste, et doit rester, le même.

Les gouvernements passent mais nos combats restent les mêmes. Notre association a prouvé ces derniers mois son activisme : lutte contre les déserts médicaux, action de groupe contre Stellantis et Citroën (airbags Takata), mobilisation contre la remise en cause d'avancées en matière d'environnement (loi Duplomb), enquête montrant le manque de transparence de quatre grandes enseignes de restauration rapide en termes d'informations sur les allergènes, le Nutri-Score ou la composition des produits, les fausses promesses sur les promotions sur les sites d'e-commerce... Les exemples ne manquent pas.

Notre Fédération est vigilante, active et n'hésite pas à plaider. A nous, saône-et-loirien de porter ces paroles mais également d'agir au niveau local.

Nous sommes présents et portons les valeurs de notre association locale, surtout en cette année de notre cinquantenaire. Nous sommes intervenus à Autun, le 16 mai (action porteur de paroles sur l'eau), à Chalon-sur-Saône, le 12 juin (conférence débat sur le numérique en santé), sans parler des forums d'associations à Louhans, Le Creusot, Montceau-les-Mines et Chalon-sur-Saône.

Nous serons présents au Creusot, le 9 octobre pour un ciné-débat sur l'alimentation et nous clôturerons ce jubilé anniversaire par une manifestation festive à Mâcon, le 16 octobre.

Ces animations sont portées par nos bénévoles qui s'engagent grâce à vous, chers adhérents. Nous comptons sur vous pour venir nous soutenir et surtout pour apporter vos témoignages et idées afin de poursuivre notre mobilisation malgré la morosité ambiante.

Votre président, Gilles CASTAING

SOMMAIRE

Pages 2-3 : Nutrition : sucre

Page 4 : Action de groupe

Page 5 : Santé : les métaux lourds

Pages 6 à 7 : Arnaque au colis

Page 7 à 8 : Transports : Témoignage

Pages : 8 : 50 ans UFC 71

Page 9 : Litiges

Page 10 : Consommation : prix supermarché

Page 11 : Litiges

NUTRITION : DE MYSTÉRIEUX INGRÉDIENTS POUR REMPLACER LE SUCRE



Une nouvelle pâte à tartiner annonce contenir des « *fibres végétales solubles* » qui lui permettent de se proclamer « *sans sucres ajoutés* » et d'afficher un Nutri-Score A. En parallèle, on voit arriver sur le marché un substitut annonçant « *le goût du sucre sans le sucre* ». Mais que valent ces produits ?

Des salariés de l'UFC-Que Choisir, volontaires pour se livrer à une dégustation improvisée, se penchent sur leurs assiettes. Dedans, une cuillerée de la nouvelle pâte à tartiner de Lucien Georgelin. Sur le pot, deux promesses s'affichent : « *Sans sucres ajoutés* » et « *Riche en fibres* ». Deux caractéristiques qui lui permettent d'afficher un Nutri-Score A, du jamais vu pour ce type de produit. Dans les assiettes, une pâte marron foncé, brillante, fluide. Les réactions sont unanimes sur deux points : la nouvelle pâte est effectivement beaucoup moins sucrée que l'originale. Mais son goût manque d'intensité et de longueur en bouche, avec « *une saveur quasi inexistante* » et « *qui s'évapore vite* », estime Gaëlle. Il y a aussi cette texture « *un peu surprenante, qui colle au palais* » selon Marie, et une astringence inhabituelle. « *C'est un truc de régime, non ?* », suppose Juliette. C'est un peu l'idée...

Un mystérieux « mélange de fibres végétales solubles »

Car il n'y a que 8,5 % de sucre dans le produit. Cet ingrédient, présent habituellement en quantités astronomiques dans une pâte à tartiner (il constitue plus de la moitié du Nutella, par exemple), est remplacé par de mystérieuses « *fibres végétales solubles* », qui constituent tout de même 42 % de la recette – soit le premier ingrédient quantitativement. Que Choisir n'en saura pas plus, Georgelin opposant le secret de fabrication. Pourtant, la réglementation imposerait davantage de précisions sur la nature de ces fibres (lire l'encadré).



Georgelin affiche un Nutri-Score A sur sa pâte à tartiner.

Plusieurs alternatives au sucre blanc

Le sucre étant l'ennemi n° 1 d'une alimentation saine, diminuer les quantités ingurgitées par la population est un enjeu majeur de santé publique. Mais quelles options s'offrent aux industriels de l'agroalimentaire, pour remplacer le saccharose, qui compose le sucre blanc traditionnel ? Plusieurs ingrédients existent.

Les **édulcorants intenses** au très fort pouvoir sucrant : aspartame (additif E951, classé peu recommandable dans notre évaluation des additifs), acésulfame-K (additif E950, classé peu recommandable), sucralose (additif E955, également classé peu recommandable), stévia (additif naturel issu d'une plante), etc. Ayant un très fort pouvoir sucrant, ils s'utilisent en très petite quantité. Ils n'apportent donc pas de matière et ne possèdent pas les propriétés du sucre telles que la caramélisation à la cuisson.

Les édulcorants dits « de charge » ou « massiques »

Car ils peuvent remplacer la matière du sucre dans les recettes : sorbitol, maltitol, xylitol, lactitol, mannitol, isomalt, érythritol... C'est par exemple la voie choisie par Süvy, un nouveau substitut proclamant avoir « *le goût du sucre sans le sucre* » tout en étant « *riche en fibres* » : il est composé de cristaux d'érythritol (un édulcorant produit à partir de la fermentation de glucose par des bactéries) insérés dans des fibres composées de polydextrose (un sucre complexe synthétisé à partir de glucose). L'intérêt ? Ce produit peut remplacer le sucre en tant qu'ingrédient à part entière, pour contribuer à faire lever la pâte, pour caraméliser, foisonner, etc. Mais il y aurait là aussi quelques critiques sur l'exactitude de l'information au consommateur.

Les fibres végétales

(de chicorée, d'agave, de blé, de maïs, de tapioca, etc.) ou l'inuline (extraite de fibres de chicorée, d'agave, de topinambour, etc.), qui apportent de la matière et du volume, mais peu de calories. En revanche, leur goût sucré est moins intense que les alternatives précédentes. C'est cette option qu'a choisie Lucien Georgelin pour sa nouvelle pâte à tartiner, mais aussi plusieurs confitures. Interrogé, l'industriel précise seulement qu'il s'agit « *d'un mélange de plusieurs fibres végétales, sélectionnées pour leurs bénéfices à la fois technologiques et nutritionnels [qui] jouent un rôle important dans la texture et la viscosité du produit, tout en contribuant à une digestion saine et à la sensation de satiété* ».

Les **purées de fruits secs**, mais cette option reste très calorique.



Principal argument commercial de Süvy : « Le goût du sucre sans le sucre. »

Quid de l'intérêt pour la santé ?

Enlever le saccharose pour lui substituer des ingrédients encore plus transformés, est-ce une bonne idée sur le plan nutritionnel ? Les édulcorants intenses sont sur la sellette, en particulier l'aspartame. L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses), tout comme l'Organisation mondiale de la santé (OMS), estiment qu'ils ne présentent aucun intérêt dans la lutte contre le surpoids. Des études suggèrent par ailleurs de potentiels effets nocifs.

Concernant les fibres solubles ou les édulcorants de charge, le bilan est plus nuancé. Ils ont certes un avantage, mais aussi plusieurs limites. Ces substituts permettent de réduire le nombre de calories ingérées, ce qui présente un intérêt dans la lutte contre le surpoids et l'obésité. *« Mais attention à l'effet de "halo santé", qui fait que le consommateur sous-évalue le contenu calorique de l'aliment, du fait d'allégations positives telles que "sans sucres ajoutés", rappelle Mélanie Deschasaux-Tanguy, chargée de recherche en nutrition humaine à l'Inserm. Ce halo santé peut le pousser à manger trop de ces substituts (ou des aliments en contenant), au détriment de denrées naturellement riches en fibres. »*

Une appétence entretenue pour le goût sucré

« Par ailleurs, proposer des aliments au goût sucré entretient l'appétence pour le sucre, donc la consommation globale de produits sucrés, alors que ces derniers n'ont aucun intérêt nutritionnel. » Ces substituts se retrouvent essentiellement dans les aliments ultratransformés (gâteaux, chewing-gums, céréales du petit-déjeuner, etc.), dont les autorités de santé appellent à réduire fortement la consommation. Par ailleurs, ils sont parfois présentés comme « naturels » par les industriels. C'est faux : ils sont peut-être issus de matières premières naturelles, mais sont synthétisés en usine. Rappelons que rien ne remplace la consommation d'aliments bruts.

Attention, aussi, au confort intestinal. *« Ces fibres solubles fermentent dans le tube digestif, sous l'effet des bactéries de la flore intestinale. Elles donnent des acides gras à chaîne courte, qui sont des nutriments des cellules du côlon. Elles contribuent donc à entretenir le "bon"*

microbiote de notre système digestif, avec une action anti-inflammatoire, ajoute Mélanie Deschasaux-Tanguy. Mais attention à la tolérance intestinale, surtout si ces fibres sont en grande proportion dans l'aliment. Leur fermentation produit des gaz, dont peuvent souffrir les personnes sensibles, avec aussi des effets laxatifs. Dans la pâte à tartiner Lucien Georgelin par exemple, elles sont présentes à hauteur de 42 %, c'est une très forte proportion. » Une cuillère étalée sur la tartine, ça va, mais avaler le pot entier ferait courir le risque d'une mauvaise surprise !

Information au consommateur : transparence attendue et allégations encadrées

La réglementation européenne d'information au consommateur (Inco) oblige les industriels à une certaine transparence concernant les allégations et les ingrédients d'une denrée, en encadrant strictement les étiquetages. Les informations indiquées sur les emballages des deux produits évoqués dans l'article, la nouvelle pâte à tartiner Lucien Georgelin et le substitut au sucre Süvy, ne nous semblent qu'en partie conformes. Questionnée, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) indique ne pas pouvoir se prononcer sur des produits particuliers.

Allégation « Riche en fibres »

Elle est autorisée à condition que le produit contienne au moins 6 g de fibres (quelle que soit leur nature) pour 100 g de produit, ou au moins 3 g de fibres par 100 kcal. La pâte Lucien Georgelin est très largement au-dessus, à 43 g/100 g. Süvy n'indique pas la teneur dans son produit.

Allégation « Sans sucres ajoutés »

Elle est autorisée si le produit ne contient ni monosaccharides (glucose, fructose, galactose), ni disaccharides (saccharose, lactose, maltose) ajoutés, ni denrée alimentaire utilisée pour ses propriétés édulcorantes.

Mention « Contient des sucres naturellement présents »

Elle doit figurer sur l'étiquette si des sucres sont naturellement présents. Georgelin le fait.

Liste des ingrédients

Une dénomination légale, un nom usuel ou un nom descriptif doit être utilisé. Le terme « fibres » n'est pas assez précis, sa nature devrait apparaître dans la liste. Georgelin ne semble donc pas dans les clous à ce sujet. Quant à Süvy, il en donne une longue description, même si elle peut sembler obscure.

Tableau nutritionnel

Il est obligatoire et doit indiquer les nutriments – glucides, lipides, protéines, vitamines, minéraux – et la valeur énergétique de l'aliment. Süvy utilise deux termes différents qui désignent le même nutriment, « carbohydrates » et « glucides ». Ce qui lui permet une pirouette qui nous semble non réglementaire : le premier, qui est à un taux de 98 g/100 g, n'est pas connu des consommateurs, alors que le second, qui affiche 0 g/100 g, est identifié et assimilé au sucre. L'affichage nous semble non conforme

puisqu'il devrait mentionner « glucides : 98 g/100 g, dont sucre : 0 g/100 g ».

Naturel

À l'instar de la réglementation s'appliquant aux arômes, l'origine naturelle d'un ingrédient peut être revendiquée, sous réserve qu'il soit obtenu selon les procédés traditionnels de fabrication. Concernant Süvy, si l'erythritol est considéré comme obtenu de façon naturelle (par fermentation), ce n'est pas le cas du polydextrose, issu d'un processus industriel.

ACTION DE GROUPE : KEZAKO ??



En mai dernier, l'UFC Que Choisir a remporté une victoire importante devant le Tribunal judiciaire de Saint-Denis de la Réunion contre la société de distribution des eaux Cise Réunion, filiale de la SAUR.

Jugée responsable d'avoir fourni une eau du robinet polluée depuis plus de 5 ans à près de 80 000 habitants, la société devra :

- indemniser les usagers (*54 centimes par jour et par consommateur concerné, sur les périodes durant lesquelles une eau impropre leur a été distribuée (durée variable selon la commune et le réseau)*)
- leur fournir de l'eau potable (par livraison à domicile ou proximité de fontaines à eau ou bouteilles).

Cette décision est frappée d'appel mais elle permet de mesurer concrètement la nature et le montant des réparations individuelles que permet l'action de groupe.

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-eau-potable-une-premiere-victoire-en-matiere-d-action-de-groupe-n167388/>

Une seconde action de groupe vient d'être engagée contre Stellantis et Citroën dans l'affaire des airbags TAKATA en vue d'obtenir, pour les propriétaires de véhicules Citroën et DS concernés, l'indemnisation des différents préjudices qu'ils ont subis en raison de l'immobilisation de leur véhicule .

<https://www.quechoisir.org/conseils-action-de-groupe-stellantis-airbags-takata-vos-questions-nos-reponses-n18932/>

Mais qu'est-ce que l'action de groupe exactement ?

Créée en 2014 et intégrée au Code de la consommation, l'action de groupe permet de regrouper dans une même procédure toutes les personnes victimes d'un même auteur ou d'une même pratique

Ainsi des clauses abusives dans des contrats, une fraude massive, des frais de gestion indûment perçus, des produits frelatés ou non conformes, des ententes illicites, des retards de train systématiques, etc. pourront donner lieu à une action de groupe à partir du moment où la faute sera reconnue, ses victimes identifiées et leur préjudice prouvé.

Objectif : Réparer et faire cesser

L'action de groupe permet d'obtenir :

* soit la réparation des préjudices individuels matériels, y compris la perte de revenus ou des frais médicaux, corporels et moraux

* soit la cessation des faits incriminés, afin d'éviter de nouveaux dommages

* soit les deux.

Comment ça marche ?

* Dans un premier temps, l'association de consommateur saisit le juge pour faire établir la responsabilité de l'auteur des faits incriminés.

Elle doit démontrer que le défendeur a commis une faute et que cette faute a généré un dommage pour les victimes. Pour ce faire elle doit, à partir des dossiers qu'elle traite, réunir un maximum d'éléments et de preuves.

A sa demande, le tribunal, si il estime le dossier recevable, statue sur le principe de la responsabilité et, si celle-ci est confirmée, définit très précisément le « groupe » des victimes potentielles : quels dommages donnent lieu à indemnisation et pour quel montant (ou réparation en nature) . Il fixe un délai permettant aux victimes potentielles de se faire connaître et adhérer au groupe et peut ordonner des mesures de publicité du jugement pour permettre aux victimes de se faire connaître.

* Ensuite vient la phase de réparation

Une fois le jugement définitif, les victimes se font connaître auprès de l'association pour participer à l'action en fournissant tous les éléments requis par le tribunal et indispensables à son indemnisation.

Cette tâche très lourde de centralisation des demandes individuelles implique des moyens financiers et humains importants pour l'association.

<https://www.quechoisir.org/nos-combats-action-de-groupe-n112194/>

Comment obtenir la réparation de préjudices très faibles au niveau individuel et donc sans victime identifiable ?

Certaines pratiques frauduleuses peuvent, à grande échelle, représenter des bénéfices « illicites » considérables pour leur auteur mais des dommages infimes pour les victimes qui ne seront pas indemnisées. Désormais, le juge ou le procureur pourront infliger à l'auteur des faits reprochés une amende civile du montant du préjudice causé aux consommateurs : cette somme serait reversée à un fonds qui permettra aux associations d'engager de nouvelles actions.

Santé



Les métaux lourds autour de nous



Ces éléments chimiques, présents dans la nature mais surtout générés par les activités humaines, peuvent être toxiques.

Les plus problématiques

→ Cadmium

Issu des activités industrielles et des fertilisants agricoles, le cadmium est absorbé par les végétaux et se retrouve dans les céréales et l'eau potable. Le tabac en contient également. Cancérogène, mutagène et reprotoxique, il fragilise les reins, mais aussi les os.

→ Mercure

Rejeté par les incinérateurs, centrales à charbon et chercheurs d'or, le mercure est un contaminant majeur. Nous y sommes exposés en mangeant des poissons comme le thon ou l'espadon, et via les « plombages » dentaires. C'est avant tout un neurotoxique, qui s'accumule dans le cerveau et les reins.

→ Plomb

À cause de la pollution industrielle, le plomb est présent dans le lait, la viande et le poisson. Les vraies intoxications sont rares et surtout liées à l'ingestion d'écailles de peintures anciennes par des enfants, chez qui ils sont responsables de retards mentaux. Cancérogène probable, il a aussi des effets cardiovasculaires et rénaux chez l'adulte.

Ceux à surveiller

→ Arsenic

Présent à la surface de la terre, il provient aussi de l'industrie. Nous y sommes exposés via l'eau, le lait, le riz et la chair de poisson. Le risque est possible pour les gros consommateurs. Il est cancérogène avéré et perturbateur endocrinien probable.

→ Chrome

Il y a deux sortes de chrome, et seul le chrome VI est toxique. Présent naturellement dans l'environnement, il est aussi rejeté par les stations d'épuration. On le retrouve dans notre alimentation, sans qu'on sache mesurer le risque. C'est un cancérogène avéré

→ Étain

Il peut être utilisé en plomberie et entre dans la composition des boîtes métalliques alimentaires. On en retrouve dans les fruits cuits, les compotes et les fromages. Le risque est difficile à quantifier.

→ Tellure

Sous-produit du raffinage du cuivre, il est détecté dans le beurre et le fromage. En l'absence de seuil de toxicité, le risque n'est pas défini.

→ Thallium

Utilisé pour éliminer les rongeurs (rats, souris...), il est très nocif et potentiellement mortel pour l'humain, par contact ou ingestion.

Ceux à connaître

→ Antimoine

Cancérogène et perturbateur endocrinien possible, il sert à fabriquer le plastique PET des bouteilles d'eau. Notre exposition est inférieure aux seuils de toxicité.

→ Cuivre

Indispensable à l'organisme, il est cependant toxique à hautes doses, rarement atteintes. On en trouve dans les pâtes, le café, le chocolat, etc.

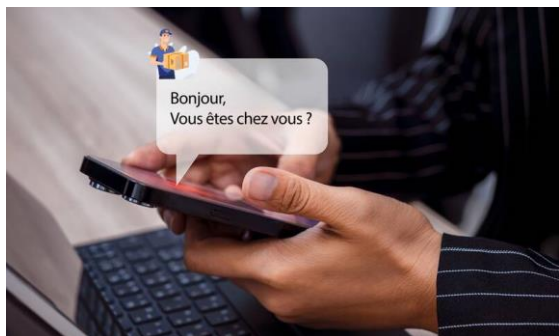
→ Nickel

Il est cancérogène mais surtout chez les travailleurs. On en trouve dans le chocolat, les fruits secs, les oléagineux, l'alcool, etc. L'exposition est trop faible pour entraîner un risque.

→ Sélénium

Il peut être en excès dans l'eau du robinet. Les valeurs toxiques sont toutefois rarement atteintes. Pour limiter le risque, mieux vaut éviter la supplémentation.

ARNAQUE AU COLIS - LES ESCROCS TENTENT UNE NOUVELLE APPROCHE

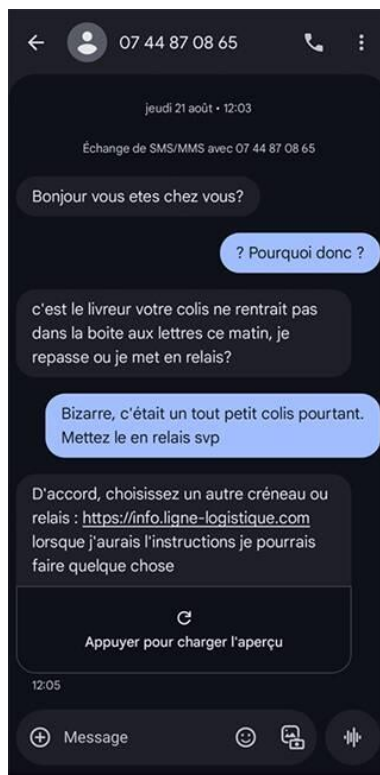


Un inconnu vous interroge par SMS pour savoir si vous êtes chez vous ? Vous êtes destinataire de la tentative de phishing en vogue, qui n'est autre qu'une énième variation de l'arnaque au faux livreur. Cette fois, vous avez l'illusion d'entamer une discussion avec un être humain. Explications.

Depuis le début de l'été, rares sont les personnes à ne pas avoir reçu un SMS leur demandant s'ils sont à leur domicile : « Bonjour vous êtes chez vous ? », « Bonjour vous êtes à la maison ? »... Plusieurs déclinaisons d'une même question convergent toutes vers un même objectif : vous soutirer des informations personnelles.

Ces tentatives de phishing, aussi appelées smishing (hameçonnage par SMS) inondent les smartphones des Français. Envoyées en masse, elles ne sont qu'une énième version de l'arnaque au colis qui, elle, sévit depuis longtemps. Mais les escrocs doivent renouveler leurs techniques d'approche afin de continuer à prospérer. Il est toujours question d'un paquet trop gros pour être déposé dans la boîte aux lettres, mais au

préalable, un échange entre le destinataire du SMS et le pseudo-livreur est engagé.



Objectif de ces SMS : engager la conversation pour mettre en confiance le destinataire.

Si le consommateur répond, le supposé livreur lui écrit que le colis n'entrait pas dans la boîte aux lettres quand il est passé ce matin, laissant le choix à son interlocuteur de repasser ou de consigner la livraison en point relais. Que la victime réponde l'un ou l'autre, un ultime message l'invite à cliquer sur un lien pour choisir un « créneau ou point relais ». Le site mis en lien imite, souvent très bien,

le site d'une société de livraison, sur lequel la personne trompée doit renseigner son identité ainsi que ses coordonnées bancaires, dont l'escroc s'empare à des fins frauduleuses. Ce vol de données peut, par exemple, être le point de départ d'une arnaque au faux conseiller bancaire qui, elle aussi, fait des ravages.

Illusion de proximité

La nouveauté : l'échange par SMS. D'habitude, la victime ne reçoit qu'un unique SMS, prétextant un colis trop volumineux pour entrer dans la boîte aux lettres et contenant un lien vérolé. Le simulacre d'interaction humaine ici présent peut favoriser la mise en confiance du destinataire, avec un sentiment de proximité accentué. Une personne avertie saura très rapidement reconnaître qu'il s'agit de messages automatiques, en réponse à certains mots-clés (« oui », « non », « c'est qui ? »). Seul un réseau d'escrocs mettant au point des programmes d'envoi en masse et de réponses automatiques de SMS se cache derrière ces échanges.

Les numéros de téléphone ainsi que les sites frauduleux sont très régulièrement renouvelés, car traqués en permanence par les autorités, mais le phénomène est tellement massif qu'il continue de faire des victimes.

Nos conseils

- Si un numéro inconnu vous expédie un SMS, pensez à vérifier les informations qu'il vous transmet en parallèle. Dans notre cas, rendez-vous directement sur le site de la société de livraison et ne cliquez pas sur le lien du texto.
- Transférez le SMS au 33700, numéro de lutte contre les messages et appels non sollicités, reconnu par les pouvoirs publics. Vous pouvez également émettre un signalement en ligne sur SignalConso (plateforme gérée par la répression des fraudes) ou Cybermalveillance.
- Si vos données ont été volées, faites opposition sur votre carte bancaire et surveillez les mouvements sur votre compte. Si vous recevez un appel de votre banquier au prétexte que vous êtes victime d'escroquerie sur votre compte, rappelez-le par vous-même pour vous assurer que c'est bien lui que vous avez eu au téléphone, et ce avant de transmettre quelque information que ce soit.

TRANSPORTS



Suzanne, 81 ans, se rend très régulièrement à Villefranche par le train depuis Tournus.

Fin janvier, ayant appris la prochaine fermeture du guichet de la gare de Tournus et n'utilisant pas Internet, elle y achète par précaution 3 billets AR.

Écoutons-la :

« N'ayant finalement utilisé que 2 billets et voyant s'approcher la date de fin de validité du 3^e (31 mars), j'en demande le remboursement (soit 6,80€*2) auprès de l'Office du Tourisme de Tournus, désormais en charge de la vente de billets SNCF.

Ici les choses se compliquent : l'Office du Tourisme n'est habilité que pour la vente, rien d'autre et j'apprends que mon billet peut certes être annulé avant le 31 mars mais uniquement dans une gare ou sur SNCF Connect : je devrais donc prendre un billet AR pour Mâcon afin d'obtenir le remboursement de mon billet pour Villefranche... ?

Convaincue que le bons sens l'emportera, j'écris le 26 mars au Service client de la Direction Régionale TER BFC dont le siège est à Besançon en joignant mon billet AR et un RIB.

Une longue lettre très argumentée me confirme le 1^{er} avril (non ce n'est pas une plaisanterie !) que je ne peux pas être remboursée et rejette ma demande. Mais ne me renvoie ni mes billets ni mon RIB.

Je peste et décide de ne pas baisser les bras : je soumetts mon problème à la Médiatrice SNCF Voyageurs le 1^{er} avril : rejet sans appel le 17 avril et dossier clôturé car je n'ai pas joint les pièces justificatives... restées à Besançon !

Un conseil avisé de la Médiatrice clos le courrier : « A l'avenir je vous invite à formuler votre saisine via notre formulaire en ligne ».

Qu'à cela ne tienne : j'écris à nouveau à Besançon le 23 avril et demande la restitution de mes billets.

Réponse positive et cordiale du Service Client qui me renvoie « avec plaisir » les pièces originales.

4 mai : j'envoie les billets aux Services de la Médiatrice SNCF lesquels répondent dans un long courrier administratif, non signé cette fois, le 26 mai : la demande de médiation sera prise en compte si j'accepte le traitement de mes données et confirme mon adresse postale, ce que je fais dans la foulée.

31 mai : un courrier me confirme que ma demande sera instruite ...dans un délai de 90 jours.

Si la médiation se conclut en ma faveur, je peux donc espérer que d'ici quelques mois mon billet de 13,60€ me sera remboursé ».

DERNIÈRE MINUTE 18 AOÛT 2025 : Réponse de la médiatrice SNCF Voyageurs

« Après enquête, je constate que vous fournissez vos billets et que les trains Aller et retour ont circulé. J'observe que vous n'apportez aucun élément permettant de vérifier votre version des faits, selon laquelle un décès dans votre famille vous aurait empêchée d'effectuer votre voyage (Ndlr : argument jamais avancé par Suzanne)

Je vous rappelle que vos billets étaient remboursables jusqu'à la veille du départ.

En conséquence, je ne peux donner une suite favorable à votre demande. Cet avis est définitif (..) Il vous appartient de saisir la juridiction compétente comme indiqué dans la notice jointe »

Mieux vaut en rire !

Sauf qu'il faudrait peut-être informer la Médiatrice SNCF de la règle selon laquelle le remboursement, s'il est demandé dans les délais, ce qui était bien le cas de notre voyageuse, est automatique sans qu'il soit besoin de le justifier. Encore eut-il fallu que sa demande soit traitée.

Mais peut-être n'avons-nous rien compris :

Face aux critiques naissantes sur la fermeture prochaine du guichet de la gare de Tournus et suite à la Pétition lancée par un collectif contre cette fermeture

<https://www.change.org/p/gare-de-tournus-en-danger-non-%C3%A0-la-fermeture-du-guichet>),

le premier vice-président de la Région Bourgogne-Franche-Comté Michel Neugnot se défend : « *Nous ne fermons pas un service, nous l'améliorons* », Cf. JSL 22 novembre 2024.

Plus sérieusement que dire ?

- Que la fermeture annoncée et progressive des guichets dans les gares SNCF - voire la disparition de certaines gares – associée au tout numérique constitue non seulement une discrimination et une rupture de l'égalité des citoyens à accéder aux
- Services publics mais aussi un paradoxe : compliquer la vie des usagers du train va les en détourner au moment où, plus que jamais, il faut les aider à moins prendre leur voiture.
- Que le coût du billet, 13,60€, est sans aucun doute très inférieur au coût du temps passé par les quatre interlocuteurs de Suzanne et au prix du papier et de la Poste et que, cumulés, ces petits incidents risquent à terme de coûter plus cher qu'un agent d'accueil en gare, sans compter bien sûr la disparition du contact humain !.....

ANIMATIONS – 50 ANS DE NOTRE AL

Deux temps forts à prévoir :

- Le ciné-débat au Creusot le **9 octobre 2025 de 17h45 à 20h30. Vous êtes défenseur d'une alimentation de qualité accessible à tous ?**

Venez assister à la projection d'un film qui sera le point de départ de nos échanges : votre témoignage est important !



- **La journée de clôture des animations le 16 octobre de 16h30 à 20h30 salle du Pavillon à Mâcon.**

Ce sera l'occasion de faire un bilan de nos animations lancées depuis le début de cette année bien sûr. Mais ce sera également un moment privilégié pour rencontrer la présidente nationale de l'UFC-Que Choisir, et avec notre président de Saône et Loire d'aborder les

changements et orientations importants que nous connaissons dès 2026. Le tout sera accompagné d'ateliers, de quiz pour tester nos connaissances. Vous aurez également la possibilité d'assister à un temps réservé à l'expression théâtrale en lien avec la consommation. Et nous terminerons autour du verre de l'amitié.

LITIGES



1 / Bye-bye le cuivre, des nouvelles solutions (bien couteuses) pour les lignes fixes !

Mme R. ne possédait qu'une ligne fixe à son domicile.

Suite à un démarchage à domicile d'un prestataire de service pour la firme orange, on l'informe qu'il n'y aura plus de ligne cuivre dans sa commune. Pour continuer à téléphoner elle doit souscrire à un contrat fibre. On lui propose l'installation gratuite de la fibre. Contrainte et forcée, elle accepte l'ouverture d'un contrat fibre avec un

modem lui permettant de bénéficier d'une téléphonie illimitée et gratuite. A l'arrivée de la 1ère facture, elle doit payer 49€ de mise en service plus 3€ de location de modem, et surtout un forfait de service fibre...

Mme R. s'est adressée à l'UFC, pour dénoncer ces agissements. L'UFC QUE CHOISIR 71 lui répond que les personnes qui ont un contrat de téléphonie fixe, peuvent le conserver. Mais la technique du passage par le cuivre va progressivement s'arrêter. Ces abonnés doivent installer à leur domicile un passage fibre qui est gratuit actuellement. Un nouveau contrat sera établi aux mêmes conditions tarifaires que leur précédent contrat. Par contre Orange peut proposer de passer à un forfait fibre (téléphone,

internet, télévision), pour accéder à la téléphonie fixe, mais au prix d'un forfait internet fibre. Mme R. a donc accepté un forfait inadapté à sa situation et plus cher. L'UFC lui a conseillé de souscrire après d'orange une offre téléphonique fixe seule.

Mme R. a réussi à éviter de souscrire à une offre internet couteuse, tout en passant à une technologie fibre.

Mme R. remercie l'antenne de Chalon s/s pour son aide efficace.

2 / Antenne d'AUTUN

Mme & Mr V ont fait appel à l'union locale de Que Choisir suite au passage d'un huissier qui leur réclamait une dette qu'ils pensaient prescrite. Ils ont été très rassurés d'obtenir un rendez-vous rapide avec les conseillers bénévoles. Sur le fond comme sur la forme, leurs conseils ont permis d'éviter des erreurs, et de mettre en place une démarche claire et constructive. Mme & Mr V très satisfaits et ravis de constater qu'il est encore possible de trouver un appui bénévole, compétent et sympathique. 5 étoiles ;)"



Palmarès des supermarchés Les enseignes les moins chères en septembre 2025



« Tous unis contre la vie chère » selon Intermarché, « des valeurs fortes et des prix bas » pour Système U, les campagnes comparatives « Qui est le moins cher ? » menées par E. Leclerc... Chaque enseigne de la grande distribution a son slogan pour faire valoir ses prix bas. Afin de vous aider à y voir plus clair, *Que Choisir* dresse son classement sur plus de 4 500 supermarchés et hypermarchés proposant un service drive.

Chaque mois, *Que Choisir* établit son palmarès des prix dans les enseignes de la grande distribution, calculé sur l'ensemble de l'offre proposée en magasin.

En septembre 2025, E. Leclerc remporte assez nettement le titre d'enseigne la moins chère de France. Il s'agit sans doute du distributeur qui met le plus en avant ses prix bas, et force est de constater qu'il est effectivement le moins cher du marché. Chez E. Leclerc, les drives et les magasins physiques sont dissociés, mais une enquête que nous avons menée l'an dernier montrait que les politiques de prix y étaient similaires. L'enseigne venue de Bretagne est à la fois la moins chère sur les marques nationales et les marques de distributeur.

Hyper U et Intermarché complètent le podium

Hyper U se classe deuxième du palmarès. Les Hyper U sont les plus grandes surfaces de l'enseigne Système U et sont donc celles qui proposent les prix les plus intéressants. Les boutiques Super U, plus nombreuses et plus petites, sont nettement plus onéreuses.

En troisième et cinquième positions, on retrouve respectivement les hypers et les supers Intermarché. Ces derniers font jeu égal avec Super U dans la catégorie des supermarchés, les magasins de taille moyenne. Le groupe Les Mousquetaires peut s'appuyer sur ses marques de distributeur, les deuxièmes moins chères du marché derrière E. Leclerc.

Carrefour et Auchan nettement plus chers

Dans la deuxième partie du classement, les enseignes du groupe Carrefour affichent toujours une différence de prix conséquente avec E. Leclerc, même si l'écart s'est un peu réduit ces derniers mois. Les hypermarchés du groupe sont 6 % plus chers en moyenne. Pour un panier de 150 €, cela fait plus de 9 € de différence.

La disparition des dernières grandes surfaces Casino et Cora en fin d'année 2024 font d'Auchan l'enseigne la plus chère de la grande distribution, avec des prix particulièrement élevés dans ses supermarchés. Une mauvaise nouvelle pour l'enseigne qui traverse une période difficile, avec un plan social de plusieurs milliers de postes annoncé en début d'année.



ENVIRONNEMENT



Nous avons rencontré des épisodes de forte canicule cet été : ils ont entraîné des restrictions dans l'utilisation de l'eau, variables selon le territoire du département et selon la période. Vous avez été nombreux à vous interroger sur ce qui s'appliquait à votre commune : les informations dans la presse n'ont pas toujours été suffisantes pour certains d'entre vous.

Il y a un site internet dédié à ces informations : VigiEau

Les restrictions peuvent varier en fonction de l'eau que vous consommez

Il vous suffit de remplir les champs souhaités et vous avez toutes les informations nécessaires. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des remarques à faire à ce sujet !

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 (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 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

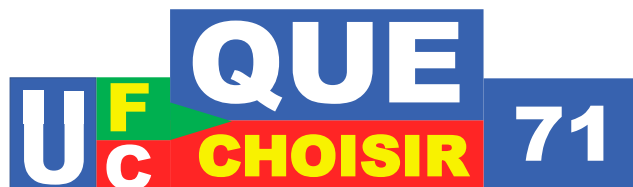
LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 03/10/2025- à distribuer avant le 9/10/2025

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

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^{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 h 30 à 18 h 30**

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
(parking 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 : 900 exemplaires

Dépôt légal 3^{ème} trimestre 2025

N° Commission Paritaire :

ISSN 3000-6635