

QUE

CHOISIR

Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 33 - novembre 2021

Edito

Depuis quelques semaines, nous retrouvons le chemin d'une vie qui revient peu à peu à la normale, à notre vie d'avant... enfin presque d'avant. Cette période troublée a été le catalyseur pour certains de changements, comme vous pourrez le lire (p. 3) avec la consommation locale. Pour ceux qui veulent maintenant savoir ce qu'ils mettent dans leur assiette, sur leur peau ou dans leur maison, ils trouveront tous les renseignements (p. 4) sur la nouvelle application mobile gratuite et collaborative QuelProduit lancée par notre association. Elle vous permet de scanner les articles alimentaires, ménagers et cosmétiques sur votre smartphone et de voir la composition et les ingrédients avant de les acheter.

Mais la pandémie n'est pas encore complètement terminée et de nombreux consommateurs se débattent encore dans le labyrinthe des remboursements de leur voyage ou de leur vol aérien annulé pour cause de Covid. Nous revenons (p. 6 et 7) sur les différents cas, calendriers et paramètres pris en compte au cours de ces derniers mois.

Mais la pandémie n'est pas encore complètement terminée que se profile à l'horizon une autre crise : une crise des énergies... gaz, électricité, carburants ont subi ces derniers mois des augmentations historiques. En juin, l'UFC-Que Choisir avait lancé une nouvelle campagne EMCE "Energie Moins Chère Ensemble" gratuite et sans engagement. Dans le contexte actuel d'augmentation des tarifs, obtenir des offres significativement attractives était pratiquement impossible et aucun fournisseur sur la dizaine de participants à cette campagne n'a été en mesure de répondre aux conditions de

notre cahier des charges. L'UFC-Que Choisir a donc décidé de reporter les enchères (p. 8) le temps que les marchés connaissent une accalmie et, espérons-le, l'amorce d'une baisse. La date de fin de la campagne est donc repoussée au 31 janvier 2022. De plus, afin de rendre aux consommateurs du pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir demande aux pouvoirs publics de mettre fin à l'aberration fiscale que constitue la TVA sur les taxes énergétiques. Vous pouvez retrouver sa pétition "TVA sur les taxes énergétiques : halte à l'escalade fiscale" sur le site national.

Mais, même si la pandémie n'est pas terminée, nous retrouvons le chemin d'une vie qui revient peu à peu à la normale avec la réouverture de nos permanences (sur rendez-vous uniquement, passe sanitaire et masque obligatoires). Parallèlement, nous avons continué à vous informer par l'intermédiaire de notre site indreetloire.ufcquechoisir.fr mais nous sommes conscients que certains d'entre vous n'ont pas accès aux outils numériques. C'est pourquoi nous

continuerons notre bulletin en version papier, adressé

à tous nos adhérents ne possédant pas d'adresse mail.

Et comme une association ne peut exister que par ses adhérents, n'oubliez pas de renouveler votre adhésion et de vérifier ensuite votre compte (p. 10). Pour nous soutenir, nous appelons toutes les personnes qui partagent nos valeurs, notre vision d'une consommation plus juste, plus durable et plus responsable à nous rejoindre avec la nouvelle adhésion sympathisant (p. 12) ou, mieux encore, à venir militer à nos côtés en tant que bénévoles.



SOMMAIRE

- 2 Le dossier médical partagé
- 3 Les habitudes alimentaires
Parkings cliniques privées
- 4 L'application QuelProduit

- 5 Prêt personnel ou crédit affecté
- 6-7 Les remboursements de la crise
sanitaire
- 8 Campagne Energie Moins Chère

- 9 Les bornes de recharge
- 10 Compte adhérent Que Choisir
- 11 Hommage
Chiffres des appels reçus



UFC-Que Choisir - <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

Santé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) : où en est cet outil ?

Expérimenté par la CPAM d'Indre-et-Loire en 2018, le DMP a été généralisé à tout le territoire français. Depuis, près de **10 millions de Français ont ouvert leur DMP**, soit 19 % de la population protégée par le régime général de la Sécurité Sociale.

En Indre-et-Loire c'est 21 % de la population qui a ouvert un dossier médical partagé et 65 % de ces DMP sont alimentés de comptes rendus médicaux (hospitalisation, analyses biologiques...).

Actuellement, qui alimente ce dossier médical ?

Les professionnels de santé (médecins généralistes ou spécialistes, paramédicaux) l'alimentent moins que les établissements de santé : en 2019, 25 % des généralistes le renseignaient ; seulement 12 % en 2021.

A l'opposé, dans la même période, les établissements de santé (ES, CHU, EHPAD) l'alimentent mieux : pour les CHU de 77 % à 84 %.

La CPAM encourage à poursuivre les efforts pour accélérer le virage numérique dans le domaine de la santé.

En janvier 2022, le DMP va intégrer "Mon Espace Santé"

"Mon espace santé" est un nouveau service public qui permettra à chacun de conserver et de partager ses informations de santé en toute sécurité.

Le but est de rendre les citoyens acteurs de leur santé pour être mieux soignés : le DMP y a donc toute sa place. En plus du DMP, trois fonctionnalités seront proposées dans Mon espace santé :

- Une messagerie sécurisée de santé qui permettra à chacun d'entre nous de recevoir des informations personnelles en toute sécurité de la part des professionnels de santé qui sont en charge de notre suivi médical.

- Un agenda permettant de recevoir des rappels personnalisés pour les vaccins et les dépistages recommandés.
- Des applications utiles pour la santé sélectionnées par l'Etat.

Toutes ces données seront hébergées en France.

DMP
LE DOSSIER MÉDICAL
PARTAGÉ

Début 2022, 69 millions de notifications vont être adressées pour informer chacun de l'ouverture automatique de cet outil numérique, sauf opposition express. Chaque personne aura un mois pour activer son espace personnel ou exprimer son désaccord pour son ouverture. Sans réponse passé ce délai, "Mon espace Santé" sera automatiquement activé.

Avant sa généralisation, "Mon espace Santé" est expérimenté depuis le mois de juillet 2021 dans trois départements (la Haute-Garonne, La Loire-Atlantique et la Somme) auprès de quatre millions d'assurés. Cette expérimentation permet :

- de tester le suivi du Dossier médical partagé
- de tester la messagerie sécurisée entre les professionnels de santé et les usagers
- de connaître les réactions des utilisateurs avant janvier 2022

Nathalie GRABHERR – CPAM 37



Santé

Les habitudes alimentaires des consommateurs ont-elles changé ?

D'après l'article de Ouest France du 20 janvier 2021, à cause de la Covid 19 et avec les confinements, les Français ont bouleversé leurs habitudes d'achats en 2020. Les produits d'hygiène ont enregistré (il fallait s'y attendre) la plus forte hausse : gels, savons, nettoyeurs ménagers + 26 % et eau de javel + 18 %.

En 2020, les ventes liées à la cuisine "fait maison" ont explosé : farine + 41 %, sucre + 45 %, levure et chocolat pâtisseries + 17 % ainsi que les surgelés + 5 %, légumes surgelés + 17,2 %.

Le manger "local" s'est aussi développé : les Français veulent faire leurs courses au plus près des producteurs ; cela est possible en Indre-et-Loire.

La vente directe à la ferme

Une partie des exploitants agricoles qui ne peuvent pas écouler leurs productions sur les marchés proposent ainsi en remplacement la vente à la ferme (tapez sur votre moteur de recherche "vente directe à la ferme 37" pour obtenir une liste sur tout le département).

Les magasins des producteurs

Tous les magasins sont tenus par des producteurs qui pratiquent la vente directe de produits fermiers et de terroir (tapez sur votre moteur de recherche "magasins producteurs 37" pour obtenir la liste sur tout le département).



Les paniers

Pour s'approvisionner en circuit court, il peut être intéressant de se renseigner auprès d'une AMAP (association pour le maintien d'une agriculture paysanne) ou auprès de réseaux tels que "La ruche qui dit oui" ou "Panier de Touraine", etc. Ils ont pour objectif de mettre en relation consommateurs et producteurs d'un même territoire pour commercer en circuits courts via le net et où chaque adhérent récupère son panier de produits de saison locaux à un point précis.

BM

Stationnement sur les parkings des cliniques privées de Tours

En novembre 2019, la Nouvelle République titrait "Des élus de la Métropole de Tours contre le parking payant". Notre association, l'UFC37, et d'autres associations s'étaient aussi insurgées contre ce changement tarifaire.



En effet, avant 2019, dans les deux pôles santé (PSLV et NCT+)* le parking n'était payant qu'après 4 heures de stationnement. Depuis septembre 2019, la gestion du stationnement de ces parkings a été confiée à une société d'exploitation privée (Kings'park). Le contrat signé avec cette société stipulait que le stationnement devenait payant après seulement 15 minutes. Les actions menées conjointement ont permis d'arriver au compromis de la première heure gratuite. Cette heure gratuite reste néanmoins insuffisante pour la durée moyenne d'une consultation, d'un examen complémentaire ou d'une visite non stressée à un proche.



Notre association restera vigilante quant à toute modification des tarifs.

Le point actuellement pour PSLV et NCT :

Durée du stationnement	Prix
Moins d'1 heure	Gratuit
1 heure à 1 heure 15	2 €
1 heure 15 à 2 heures	50 centimes / quart d'heure
2 heures à 4 heures	40 centimes/ quart d'heure
4 heures à 8 heures	20 centimes/ quart d'heure
8 heures à 24 heures	10 centimes/ quart d'heure
Pour une durée de 24 h	9 €

Le parking reste gratuit la nuit et le dimanche.

Les patients qui ont une prescription médicale ont la possibilité de demander à la CPAM une participation à leurs frais de parking.

* PSLV : Pôle Santé Léonard de Vinci
NCT : Nouvelle Clinique de Tours



JLP



L'application QuelProduit

A l'occasion de son cinquantième anniversaire, l'UFC-Que Choisir a lancé son application QuelProduit.

C'est une **application mobile gratuite et collaborative**, financée par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir. Elle couvre à la fois les articles alimentaires, ménagers et cosmétiques. Elle vous permet de scanner les articles sur votre smartphone avant de les acheter.

Comment fonctionne l'application QuelProduit ?

Il suffit de la télécharger sur App store ou Play Store, de scanner le code-barres d'un produit et vous aurez accès à un ensemble d'informations sur ce produit.

Comment sont notés les produits ?

Pour chaque produit, il y a une note "santé", repère commun à tous les types de produits pour permettre d'identifier rapidement le niveau de risque associé au produit scanné. Elle est organisée en cinq niveaux de risques progressifs repérés par les couleurs allant du vert foncé au rouge foncé :



◆ Les produits alimentaires

Ils sont évalués dans une note "santé" tenant compte de la qualité nutritionnelle donnée par le Nutri-Score et de la présence d'additifs évaluée par l'UFC-Que Choisir. Chaque fiche produit affiche ensuite la liste des ingrédients.

◆ Les produits cosmétiques

Ils sont évalués de manière automatique sur leur niveau de risque en fonction de la présence ou de l'absence d'une ou plusieurs substances indésirables et d'allergènes listées par l'UFC-Que Choisir.



◆ Les produits ménagers

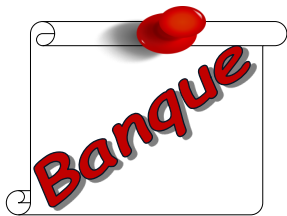
Ils sont évalués en fonction du niveau de danger des substances présentes dans leur composition et des conditions d'utilisation des produits.



Le plus de l'application

QuelProduit propose les produits alternatifs les mieux notés dans la catégorie du produit.

Et si le produit n'y est pas ? Vous pouvez contribuer à augmenter le nombre de références présentes dans l'application. Si vous scannez un produit absent de la base de données, l'application vous propose d'envoyer des informations sur celui-ci.



Prêt personnel ou crédit affecté : des conséquences très différentes pour les consommateurs

André, un de nos adhérents nous a envoyé cette question :

"J'ai commandé une cuisine qui n'a pas été fabriquée car ma demande de prêt bancaire a été refusée. Mais le cuisiniste refuse de me rendre mon acompte de 1 500 €. En a-t-il le droit ?"



En fait, cela dépend de la nature du prêt demandé.

OUI, le cuisiniste peut refuser de rembourser l'acompte et même, au pire, exiger le paiement de la totalité de la commande si André a fait une demande de prêt personnel à la consommation auprès d'un établissement bancaire, sans que soit donc précisé à quel financement était destiné cet emprunt.

Il s'agit là de ce qu'on appelle un crédit à la consommation dont le

consommateur peut faire l'utilisation qu'il souhaite. Autrement dit, ce crédit n'est pas affecté au financement d'un achat déterminé.

NON, le cuisiniste ne peut pas conserver l'acompte si André a fait une demande de prêt ou crédit affecté qui a été refusé. En effet, le refus de ce crédit destiné à financer exclusivement l'achat de cette cuisine entraîne automatiquement l'annulation du contrat de vente.



Dans le cas d'un crédit affecté, et c'est là sa particularité, le contrat d'achat du bien et le contrat de crédit sont étroitement liés et sont considérés par la réglementation comme une opération commerciale unique.

Cela signifie que si un contrat est annulé, l'autre contrat sera automatiquement résolu ou annulé. Cette disposition est particulièrement protectrice pour le consommateur puisqu'il ne sera pas contraint de trouver un autre financement hypothétique.

Dans le cas d'un crédit affecté refusé, le commerçant devra rembourser tout acompte versé sur simple demande du client.

En revanche dans le cas d'un prêt personnel ou crédit à la consommation basique, que le crédit vous ait été accordé ou pas, le contrat de vente demeure et le consommateur devra honorer la commande qu'il a passée.

Il faut donc être vigilant sur le type de crédit qui est sollicité.

YD



Pour être encore plus complet

C'est le vendeur qui, le plus souvent, propose un crédit affecté au financement du produit ou de la prestation qu'il vend. Il sert en fait d'intermédiaire entre son client et un organisme prêteur.

Mais ce crédit affecté, on peut également le demander directement auprès de sa banque où les conditions sont parfois plus avantageuses. Dans ce cas, il faudra **impérativement** faire mentionner sur le bon de commande que l'achat est financé par un crédit affecté.

**Conso
corona**

Les remboursements de la crise sanitaire : où en est-on ?

Depuis la fin de l'année 2019, le monde entier a connu une crise sanitaire majeure. Tous les niveaux de la société ont été touchés mais les secteurs des transports et du tourisme ont subi la crise de plein fouet. Les consommateurs ont eu parfois du mal à s'y retrouver. Petit retour sur l'histoire...

Fin 2019-début 2020

La législation alors en vigueur est relativement simple :

- ◆ Pour les vols secs en matière de transport aérien (achat seulement d'un billet d'avion), le règlement européen n° 261/2004 s'appliquait. La compagnie aérienne qui avait annulé son vol devait vous rembourser ;
- ◆ Les annulations de voyages à forfait par l'agence de voyage ou le voyageur entraînaient l'annulation du contrat et le remboursement (article L. 211-14 II et III, 2 du code du tourisme) ;
- ◆ Quant aux autres contrats de services touristiques (réservation d'hôtel ou de camping par exemple), ils pouvaient être éventuellement annulés ou reportés sur le fondement de la force majeure (article 1218 alinéa 2 du code civil).



Mars 2020

Pour répondre aux professionnels sans pour autant négliger les consommateurs, les pouvoirs publics ont fait évoluer la réglementation par la publication, le 26 mars 2020, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

Cette ordonnance permet au professionnel du tourisme de proposer un avoir à la place d'un remboursement immédiat pour toute annulation notifiée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 (annulation à l'initiative soit du consommateur soit du professionnel et obligatoirement liée aux circonstances exceptionnelles dues à la propagation de la covid-19).

Cet avoir est du montant identique à ce que vous avez déjà versé et a une validité de 18 mois. Dès lors que le professionnel vous propose cet avoir de 18 mois, vous ne pouvez pas le refuser sauf à négocier avec le professionnel qui, dans tous les cas, choisit.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser cet avoir et vous pouvez en demander le remboursement à l'issue de sa validité, sans frais ni pénalité.

Les billets d'avion (vols secs) achetés directement auprès d'une compagnie aérienne ne sont pas concernés par ces nouvelles règles :

- ◆ Si la compagnie a choisi d'annuler le vol, pour les passagers couverts par le règlement européen, le **remboursement des billets s'impose** ; si toutefois le remboursement est proposé sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services, il faut nécessairement l'accord du passager.
- ◆ Pour le cas où le passager souhaiterait annuler de lui-même son vol, la législation lui est moins favorable. De manière générale, il n'existe pas de droit pour les passagers qui annulent leur vol d'exiger un remboursement.



De même, cette ordonnance n'est pas applicable aux billets de transport maritime, ferroviaire ou par autocar.

Septembre 2020

Cette ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 s'applique aux annulations survenues entre le 1^{er} mars et le 15 septembre. Depuis le 15 septembre, les règles normales prévues par le Code du Tourisme s'appliquent à nouveau. Ces règles sont plus favorables aux clients puisque, rappelons-le, le Code du Tourisme permet au client comme au professionnel d'annuler un voyage en cas "d'événements exceptionnels et inévitables qui empêcheraient le bon déroulement du séjour ou du transport", ce qui est le cas de la crise sanitaire.

Malheureusement, les consommateurs ont été nombreux à nous joindre pour des problèmes liés aux remboursements de leurs billets d'avion ou de leurs contrats de location, les compagnies aériennes se faisant souvent tirer l'oreille.

AVOIR

De plus, entre mars et septembre 2020, les agences de voyages ont remis des avoirs aux consommateurs à titre de remboursement de leurs vacances annulées. Ces avoirs arrivent maintenant à échéance. En plus des outils mis à disposition (foire aux questions, lettres-types, outil pour connaître la date de remboursement), l'association met en ligne sur son site un formulaire permettant à chacun de signaler tout dysfonctionnement ou problème : <https://www.quechoisir.org/>.

JC/MG/YD



FAQ

Petit florilège

Michel de Semblançay avait réservé un vol aller-retour pour lui et son épouse pour les Iles Canaries sur la Compagnie Transavia par l'intermédiaire du site Go Voyages. En avril 2020, Michel est informé de l'annulation du vol et demande donc à être remboursé du prix des billets (800 €). Mais Go Voyages et Transavia se renvoient la balle pour aboutir à un refus de remboursement et à la proposition d'un avoir à utiliser pour un autre voyage dans le délai d'un an.

Nous avons rappelé à Transavia que la réglementation européenne (règlement CE n° 261/2004) impose en cas d'annulation de vols par les compagnies de rembourser les billets annulés même en cas de circonstances exceptionnelles dès lors qu'il s'agit d'un vol européen, l'existence de circonstances exceptionnelles, telle que l'épidémie de coronavirus les dispensant seulement de verser une indemnité supplémentaire à leurs clients. Ce remboursement reste dû, libre aux clients d'accepter ou non un avoir à la place. Nous avons obtenu le remboursement de ses billets.

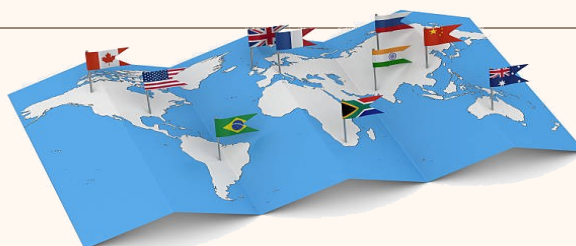
Paul de Nouzilly qui réclamait depuis plus d'une année le remboursement d'un vol Air France aller-retour pour la Grèce programmé en juin 2020 et annulé par la compagnie pour cause d'épidémie de Covid, vient de nous informer avoir été crédité des derniers euros dus.

Que les clients encore en attente du remboursement de leur vol annulé en raison de la Covid ne renoncent donc pas, rien n'est perdu à condition bien sûr que leur compagnie aérienne n'ait pas fait faillite.



Fin septembre 2020, **Sylvain de Mantelan** réserve un séjour en Espagne avec un départ en octobre mais vu l'évolution de la crise sanitaire dans ce pays, il a souhaité annuler. Le rebond de l'épidémie en Espagne constituant une circonstance exceptionnelle, l'agence doit rembourser toutes les sommes versées sans pouvoir retenir de quelconques frais. L'agence a encore le droit de proposer un avoir ou un séjour équivalent mais le client est libre de l'accepter ou d'exiger le remboursement contrairement à ce qui se passait pour les annulations entre le 1er mars et le 15 septembre 2020. Sylvain a pu annuler son voyage auprès de l'agence et a demandé à être remboursé.

Catherine de Saint-Branches a vu au printemps 2020 son vol annulé : trois allers-retours France-Australie retenus par l'intermédiaire d'une agence de voyages de Tours. En toute logique l'agence avait donc annoncé à Catherine un remboursement pour la fin novembre 2020. Catherine a donc patienté mais alors que la compagnie avait remboursé à l'agence la totalité de la somme, c'est l'agence qui avait "omis" de rembourser Catherine. Cette histoire illustre bien les difficultés auxquelles se heurtent les clients : parvenir à identifier s'il y a bien refus de la compagnie aérienne de rembourser ou si c'est l'agence intermédiaire qui fait traîner les délais de paiement ou parfois même tente d'imposer un avoir à ses clients sur une prochaine réservation par son intermédiaire.



Energie

La campagne
"Energie moins
chère ensemble 2021"
reportée

En juin, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de soulager le pouvoir d'achat des consommateurs et de leur proposer une réelle sécurité juridique, a lancé une nouvelle campagne EMCE "Energie Moins Chère Ensemble" gratuite et sans engagement (la sixième depuis 2013). L'objectif était toujours d'obtenir par le rassemblement des consommateurs les meilleures offres sur les marchés du gaz et de l'électricité.



Début septembre, plus de 210 000 personnes étaient inscrites à la campagne "Energie moins chère ensemble" (2 630 personnes dans notre département).

Mais, depuis le lancement de la campagne, les prix sur les marchés du gaz et de l'électricité ont explosé, atteignant des sommets historiques. Le prix du gaz a triplé depuis le mois d'août dernier et il est à craindre que celui de l'électricité augmente encore dans les semaines à venir.

Dans ces conditions, obtenir des offres significativement attractives pour les consommateurs était pratiquement impossible. Ainsi, aucun fournisseur sur la dizaine de participants à cette campagne n'a été en mesure, dans le cadre de la remise des offres initiales, de répondre aux conditions du cahier des charges de l'UFC-Que Choisir, beaucoup se rétractant en raison des conditions actuelles du marché et les autres proposant des tarifs trop peu attractifs, voire supérieurs aux tarifs réglementés ou TRV (tarif régulé de vente) proposés par les deux fournisseurs historiques (EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz).

L'objectif d'obtenir les offres les plus attractives possibles dans des conditions sécurisées n'étant pas atteignable, l'UFC-Que Choisir a donc décidé de repousser l'enchère inversée (le fournisseur proposant le tarif le moins cher remporte l'enchère) prévue le 21 septembre.

La date de fin de la campagne est repoussée au 31 janvier 2022. Les personnes déjà inscrites à cette campagne restent enregistrées et sont tenues informées par courriel des changements de calendrier.

Pour les souscripteurs de la campagne 2019 dont les contrats "Energie moins chère ensemble" arrivent prochainement à échéance, les fournisseurs lauréats ont l'obligation de proposer une offre au moins aussi avantageuse que leur meilleure offre de marché.



Pour les contrats d'électricité, il est toujours possible de revenir sur un contrat au tarif réglementé grâce au principe de réversibilité (possibilité pour les consommateurs ayant abandonné un contrat à tarif réglementé d'y revenir ensuite). Ceci n'est plus possible pour les contrats de gaz, le tarif réglementé disparaissant en juin 2023.

Nous rappelons qu'il est possible de changer de fournisseur (gratuitement et à tout moment) et que tous les consommateurs peuvent comparer simplement les offres de marché en utilisant notre comparateur indépendant ou celui du médiateur de l'énergie.



Campagne
2021

ÉLECTRICITÉ et GAZ

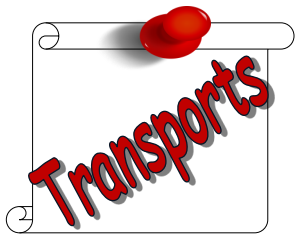
Ensemble, avec l'UFC-Que Choisir,
faisons baisser la facture !

Choisir Ensemble.fr

▶ JE M'INSCRIS !

GRATUITEMENT jusqu'au 31 janvier 2022 inclus
pour bénéficier de la campagne 2021 !





Cela dépasse les bornes !

En juin 2021, l'UFC-Que Choisir publiait sur son site une nouvelle étude comparative sur les coûts de détention des véhicules, qui soulignait l'intérêt économique d'opter pour une voiture électrique. Cette étude, qui se base sur l'ensemble des coûts supportés par les consommateurs (différence entre prix d'achat et prix de revente, énergie, assurance, entretien...), montre que, dans la plupart des cas, les voitures électriques s'avèrent déjà plus rentables que les modèles à propulsion thermique. Alors, la voiture électrique, l'alpha et l'oméga de la mobilité ?

Outre les questions écologiques soulevées par certains, il est actuellement une donnée dont il nous faut parler : les bornes électriques. Il est sûr que le boom des ventes de voitures électriques s'accompagne depuis le début de l'année

par le développement des réseaux de bornes de recharge.

Selon le site <https://www.ecologie.gouv.fr/>, on dénombre 43 700 bornes, en France en juillet 2021. "Au total, en comptant les bornes privées (chez les particuliers, dans les copropriétés, sur les parkings d'entreprises...), on atteint plus de **612 000 points de recharge répartis sur l'ensemble du territoire**. Ce maillage fait de la France l'un des pays les mieux équipés d'Europe".

Mais visiblement, le maillage du territoire n'est pas encore au top si l'on croit les différents témoignages qui nous parviennent. Nous vous livrons ici quelques extraits du témoignage édifiant du parcours de Max et Betty de l'île Bouchard, partis un vendredi 28 mai au matin pour Fréjus en passant par Valence...

JC

De L'île Bouchard, nous atteignons Gannat (03800) par des départementales. Par expérience nous savons qu'Auchan a souvent des bornes de recharge. Hélas ! Il n'y en a pas ! On nous dirige vers Lidl, qui a bien une borne mais qui délivre des électrons au compte-gouttes. Merci quand même. On continue jusqu'à Thiers. L'appli nous indique le garage Nissan. Recharge lente, mais seulement pendant une heure. Après ils ferment ! Rien à dire.



On quitte les départementales pour aller sur l'autoroute, ce qu'on essayait d'éviter. On s'arrête à la première station : pas de borne. Un panneau Vinci indique une station à venir avec le logo de la voiture "avec une queue", ressemblant à une petite souris. Confiants, nous continuons à petite vitesse (on économise). On arrive à la station : RIEN ! On nous dit que la borne a été enlevée il y a UN AN et non remplacée. On téléphone à notre assurance assistance. [...]

*Arrive **Monsieur Y.**, en accord avec l'assurance, avec un camion de dépannage. On confronte nos applications et on vérifie les disponibilités, en visant la direction Valence. Bornes en panne, bornes occupées, bornes lentes, mais rien sur l'autoroute ! Monsieur Y. nous dit qu'il en connaît une, mais à plus de 90 km... et pas en direction de Valence. [...] enfin, on trouve la borne ! Nous sommes à la périphérie de Vichy. Borne rapide et qui fonctionne avec une des multiples cartes que nous avons. La voiture est descendue du plateau et on entame le branchement. Vert !!! Sauvés ? Trop facile ! Le voyant vert disparaît. Après plusieurs essais, appel téléphonique à un technicien. Sympathique et cherchant une solution, il dit qu'il va lancer le branchement "manuellement". On croit rêver. Mais ça ne marche pas. Conclusion : la borne a un problème. [...] **Monsieur Z**, de chez Renault, arrive. [...] Direction la concession Renault. **Monsieur Z** branche notre voiture mais la nuit tout est déconnecté, le chargement commencera en même temps que la remise en fonctionnement de l'entreprise le lendemain. [...]*



Sans aller jusqu'à Fréjus, le couple décide alors de revenir chez lui.

Le lundi nous quittons Valence à 9 h, voiture chargée à 100 %. Nous allons jusqu'à Clermont-Ferrand à environ 90 km/h par l'autoroute [...] A midi, notre application nous indique Nissan Truck, mais fermé. Nous allons chez KIA : fermé. [...] On va chez le concessionnaire Nissan. Ils ont bien une borne –et rapide- MAIS : en panne !!!! On nous envoie chez Leclerc. Il faut une carte du magasin : 20 minutes. Borne occupée ! On retourne chez Nissan Truck : ouvert... mais réservé aux professionnels. On doit avoir l'air dépité, ils acceptent de nous laisser nous brancher quand même. A 16 h30 nous en sommes à 98 %. On part en direction de Paris. Une station avec borne de chargement est annoncée puis, plus loin, supprimée avec un scotch blanc. A la station Avia de l'A714 Montmarault, la borne ne fonctionne pas, même avec l'aide d'une personne de chez Avia. [...] A 18 h nous nous dirigeons vers Châteauroux où Auchan a une borne rapide. On se recharge et on fait quelques courses. Nous arrivons chez nous lundi 31 mai vers 19 h.

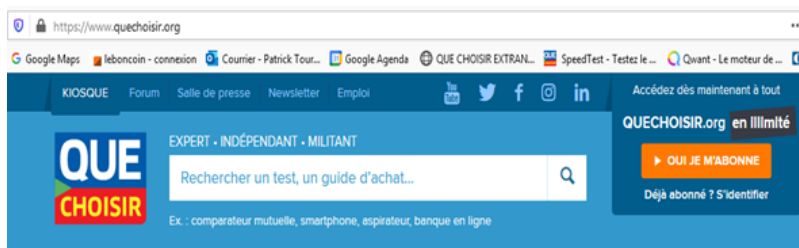


Accéder à son compte adhérent Que Choisir

- pour régler vos adhésions et/ou ré-adhésions
- pour gérer les autorisations sur vos données

Vous aurez besoin a minima de votre adresse mail personnelle indiquée lors de votre adhésion et idéalement de votre mot de passe (si vous ne l'avez plus, pas de souci, vous allez en recréer un).

1. Via votre navigateur se connecter au site <https://www.quechoisir.org>
2. Cliquer sur **Déjà abonné ? S'identifier** (même si vous êtes adhérent et pas abonné)
 1. Saisir votre **adresse mail personnelle (*)**
 2. Saisir votre **mot de passe** ou en cas d'oubli cliquer sur le lien pour afficher la procédure à suivre - suppose d'avoir accès à sa messagerie (*)
 3. Cliquer sur **Je me Connecte**



CONNEXION X

Adresse email

Mot de passe

Afficher le mot de passe en clair

J'ai oublié mon mot de passe!

JE ME CONNECTE ▶

Rester connecté sur ce navigateur

(*) Si vous avez un message d'erreur du type "Aucun compte personnel n'existe pour cette adresse électronique", se connecter à

<https://mc.quechoisir.org/account/login/identification>

MON COMPTE RETOUR SUR QUECHOISIR.ORG

Votre identifiant

Pour continuer, il est nécessaire de vous identifier ou de créer un compte.

Saisissez votre adresse électronique (ou votre n° de client), nous allons vérifier si vous êtes déjà présent dans nos bases.

Entrez votre courriel ou numéro client

VALIDER

Saisir votre **adresse mail personnelle**

Votre mot de passe

Vous n'avez pas encore de compte *UFC-Que Choisir*, vous allez en créer un en entrant votre mot de passe ci-dessous.

Créez votre mot de passe

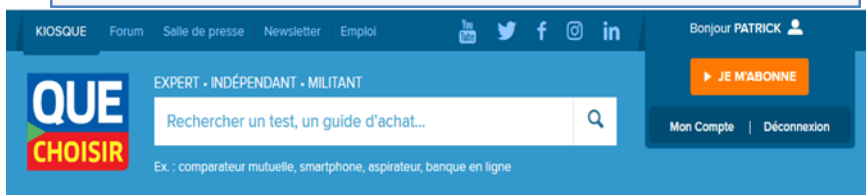
Confirmez votre mot de passe

Votre mot de passe doit être composé d'au moins 8 caractères, d'au moins une lettre et d'au moins un chiffre.

VALIDER

Saisir un **mot de passe** (à conserver)

Pour consulter vos informations cliquer sur **Mon compte**



Changer votre mot de passe ou votre adresse mail

Vérifier toutes les informations que vous acceptez de recevoir (informations, ré adhésions et tarifs préférentiels...)

Retrouver l'historique de vos adhésions et vos abonnements

etc...

- Vos identifiants ▼
- Vos coordonnées ▼
- Votre adresse postale ▼
- Vos préférences ▼
- Vos abonnements ▼
- Vos commandes ▼
- Vos données personnelles ▼
- Vos appareils connectés ▲

En cas de difficultés de connexion, vous pouvez utiliser sur le site la rubrique "Nous contacter" puis "Signaler un problème technique" ou écrire localement à contact@indreetloire.ufcquechoisir.org. PM

Hommage à Didier Delalande

Au terme de sa vie professionnelle, Didier Delalande avait décidé d'aider les autres et de s'engager dans une action de bénévolat. Il avait choisi l'association locale de l'UFC-Que Choisir où il était arrivé à la fin de l'année

2017. Il avait commencé par devenir consultant pour conseiller, expliquer, accompagner dans leurs démarches les personnes ayant un litige avec leur assurance. Puis, très vite, il avait intégré l'équipe qui représente les consommateurs et l'association dans diverses instances locales, notamment à la Métropole de Tours mais également à la communauté de

communes du Val d'Amboise, cette ville qu'il affectionnait particulièrement.



Chacun d'entre nous a pu apprécier ses qualités personnelles : sa gentillesse, sa bienveillance, sa discrétion, sa fiabilité, sa droiture, sa disponibilité et bien d'autres encore. Nous ne pouvons que le regretter.

MLF

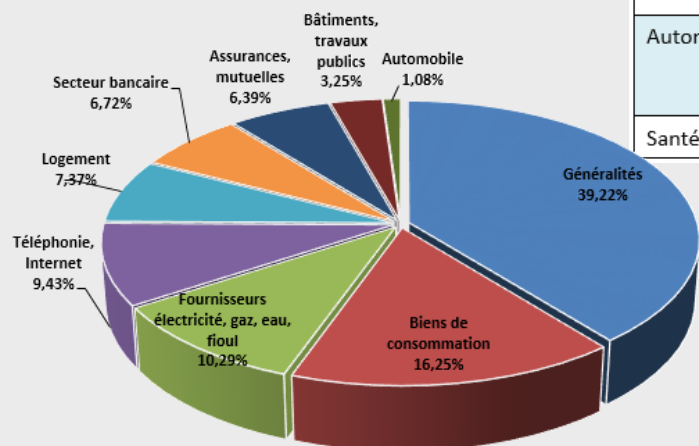
Quelques chiffres

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 325 dont 923 pour litiges entre le 25 mai et le 24 septembre 2021).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs. Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.

Notre association ne traite pas les dossiers concernant : la CAF, Pôle emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

ML



Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	402
Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur internet, billets transport, litiges COVID, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	362
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité "moins cher ensemble" (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, GAZPAR, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	150
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	95
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-proprétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	87
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés...	68
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	62
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	59
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	30
Santé	Litiges administratifs et médicaux	10

En conclusion, **l'Association locale 37** est très sollicitée et les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'association continue toutes ses actions, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer.

Suivez notre actualité : <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

TOURS : 12 rue Camille-Flammarion
Amboise : 60 rue de la Concorde
Chinon : au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet
Loches : Pôle social, 24 bis av. Charles de Gaulle
Tours Nord : mairie annexe de Tours nord, 1 esplanade François Mitterrand (pour l'instant).

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble de nos bureaux sont accessibles uniquement sur rendez-vous et selon les règles sanitaires.

En cas de litige vous pouvez déposer votre demande sur notre site <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/> rubrique "soumettre un litige en ligne", un conseiller traitera votre demande dans les meilleurs délais.

Les dossiers en cours continuent à être traités par nos consultants. Si nécessaire et en cas d'urgence, vous pouvez nous adresser un courriel à l'adresse :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr
 ou à notre adresse postale 12 rue Camille-Flammarion – 37000 TOURS

Pour toutes autres demandes :

- nous adresser un courriel à contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr
- ou contacter notre standard au 02.47.51.91.12 .

UFC Que Choisir 37
 12, rue Camille-Flammarion
 37000 Tours
 Tél. 02 47 51 91 12
 Contact :
contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr
Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



est publiée par UFC Que Choisir 37.
Direction de la publication :
 UFC Que Choisir 37
Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37
Conception et mise en page :
 Ghislaine Jacques

ISSN 245-5285
 Dépôt légal à parution
 Tous droits réservés
 Reproduction interdite sans autorisation
 Imprimé par Fortin Le Progrès

Devenez bénévoles

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons des personnes pour assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'association locale Que Choisir 37, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :

par téléphone au 02 47 51 91 12

ou par courriel :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

Abonnement au magazine national



Tarif préférentiel pour la première année :

- 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- 32 € par an (au lieu de 42 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37 - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours**

Prénom _____ Nom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone fixe _____ Mobile _____ Courriel _____

Mode de paiement : chèque bancaire espèces

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs

Adhésion et r adh sion à l'association locale

- première adhésion 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.
- r adh sion (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **Que Choisir Touraine** inclus
- adhésion sympathisant 15 € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus. Veuillez cocher si justificatif nécessaire
- je fais un don de €

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion)   l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre