

# QUE

# CHOISIR

# Touraine

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

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 34 - mars 2022

## Edito

Si l'UFC-Que Choisir est la première association de consommateurs de France, c'est grâce à eux !

Eux, ce sont les bénévoles présents dans les 140 associations locales : eux qui accueillent, répondent au téléphone, eux qui vont enquêter dans les enseignes, eux qui animent les "rendez-vous conso" et sensibilisent les consommateurs, eux qui sont présents dans les commissions et les instances représentatives, eux qui traitent jour après jour les litiges des autres consommateurs...

Alors, merci à eux pour toutes leurs actions menées pour une consommation raisonnée, responsable et durable, en faveur d'une société de consommation plus juste.

Et merci par avance à tous ceux et celles qui nous rejoindront en 2022 !



## SOMMAIRE

- |   |                                      |     |  |       |                           |
|---|--------------------------------------|-----|--|-------|---------------------------|
| 1 | Edito                                | 5   | Démarchage pour le compte personnel de formation | 9     | Le don du sang            |
| 2 | Taxe sur les activités polluantes    |     |  | 10    | Contraception gratuite    |
| 3 | La commission CCSPL                  | 6-7 | Les bénévoles de l'association                   | 10/11 | Mon espace santé          |
| 4 | Extension garantie légale conformité | 8   | On a gagné / Les petites choses                  | 11    | Chiffres des appels reçus |



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

L'association de consommateurs de référence

# La taxe générale sur les activités polluantes (T G A P)

Si vous êtes propriétaire sur une des 22 communes de la métropole, vous avez peut-être constaté une augmentation de la taxe foncière et plus particulièrement de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

En effet, le taux de cette taxe est passé de 8,96 % depuis 2018 à 10,86% en 2021.

Lors de son interview dans le magazine de Tours Métropole, le président de Tours Métropole Val de Loire explique que cette augmentation est due à celle de la TGAP.



Cette TGAP est un impôt institué par la loi de finances de 1999 avec une entrée en vigueur en 2000 et qui s'applique en France à diverses activités polluantes. L'objectif de cette taxe est de mieux appliquer le principe pollueur/payeur. La composante "déchets" est due par tout exploitant de stockage de déchets.

## En quoi sommes-nous concernés, simples consommateurs ?

Dans le rapport de 2020 présenté en commission consultative des services publics locaux, il ressort qu'environ 75 000 tonnes de déchets sont valorisés mais qu'à peu près 71 000 tonnes ne sont pas valorisées et sont enfouies sur le site de Sonzay.

Sur ces 71 000 tonnes enfouies, 65 000 correspondent aux déchets ménagers soit 90 % des déchets enfouis.



## Quels sont les principaux textes obligeant les collectivités à valoriser davantage les déchets ?

La loi de transition énergétique a introduit la généralisation du tri à la source avant 2025 pour tous les producteurs de déchets.

En 2016, afin de lutter contre le gaspillage et le gâchis des ressources, le gouvernement avait décidé d'augmenter le taux de la TGAP pour les entreprises de stockage et d'incinération des déchets.

L'article 8 de la loi de finances prévoyait une augmentation de la TGAP en 2021 afin d'atteindre un taux de revalorisation des déchets ménagers de 55 % en 2025 à 65 % en 2035.

De 18 € la tonne enfouie en 2020, le taux de la TGAP passera à 45 € en 2022, 59 € en 2024, pour finir à 65 € en 2025, soit une augmentation de 261 %.

Sans action spécifique de la part des producteurs de déchets et de la métropole, l'évolution de la TGAP sera directement répercutée sur la taxe déchets payée par les particuliers.

## Alors que pouvons-nous faire en tant que consommateur pour réduire nos déchets ?

- ◆ Installer un composteur, un lombricomposteur,
- ◆ coller un "stop pub" sur notre boîte à lettres,
- ◆ trier systématiquement nos déchets à la source,
- ◆ demander une taxe incitative...



MLF

# Commissions

## Les CCSPL ou Commissions Consultatives des Services Publics Locaux

Dans le cadre de sa mission de défense des intérêts des consommateurs, l'UFC-Que Choisir siège dans différentes instances. C'est notamment le cas des CCSPL en Indre-et-Loire.

Qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ? Jean-Marc PERARNAU (JMP), bénévole à l'UFC-Que Choisir 37, qui participe à ces commissions pour la communauté de communes du Val de l'Indre, nous en explique le fonctionnement.

### Que sont les CCSPL ?

**JMP** : Pas moins de huit bénévoles assurent la représentation de notre association au sein de ces **Commissions Consultatives des Services Publics Locaux**. Il s'agit parallèlement aux élus des communautés de communes, des communes et de la métropole, d'avoir un regard sur la façon dont sont gérées les différentes charges sous-traitées avec des sociétés privées. Il s'agit d'une commission consultative, c'est-à-dire que nous allons prendre connaissance des rapports annuels de gestion, les commenter, formuler des remarques qui seront transmises aux assemblées délibérantes des communautés (communauté de communes, communes, métropole). Celles-ci formuleront à leur tour réserves et correctifs aux sociétés de service.



### Quel rôle a l'UFC-Que Choisir dans les CCSPL ?

**JMP** : Les communes sont les interlocutrices privilégiées des sociétés auxquelles ont été délégués ces pans de service public. Notre présence dans ces commissions consultatives permet de souligner aux communes les problèmes posés aux consommateurs, par exemple le prix de l'eau, sa qualité, son assainissement, le respect des contrats de service, la sécurité des utilisateurs de piscine, la modularité des prix des crèches en fonction des revenus des ménages. Une grande vigilance des bénévoles qui assistent à ces consultations est requise pour assurer une réelle qualité de service plutôt qu'une rentabilité pour ces sociétés.

### A quoi servent les CCSPL ?

**JMP** : Le bilan annuel de ces différents types d'activité est porté à notre connaissance et nous pouvons y apporter nos préoccupations en tant que consommateurs.

Les communes confient à des entreprises privées un certain nombre de tâches en particulier :

- ♦ La gestion de l'eau, du pompage à la distribution puis à la reprise et au traitement des eaux usées (Veolia, Sogea, régies municipales) ;
- ♦ La gestion des déchets ménagers et autres, depuis la collecte jusqu'au recyclage, la destruction ou l'enfouissement (Coved et Paprec) et la gestion des déchetteries ;
- ♦ La gestion des crèches et haltes-garderies (People&baby, Liveli crèches Sodexo,) ;
- ♦ La gestion des piscines (Joué, Monts, Tours, Loches, La Riche, Luynes...) ;
- ♦ Le réseau de chaleur (métropole) ;
- ♦ La distribution du gaz et de l'électricité en lien avec le SIEIL (Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire) ;
- ♦ Les bus de l'agglomération de Tours (Fil bleu, Fil vert) ;
- ♦ Les parkings Indigo ;
- ♦ Les offices de tourisme.



JMP



# Extension de la garantie légale de conformité aux produits, contenus et services numériques

Dans le délai de deux ans après l'achat, en cas de panne ou de défaut, le consommateur peut se retourner contre le vendeur **sans avoir à prouver que le défaut** existait au moment de la vente. C'est au professionnel d'apporter la preuve contraire.

La garantie légale de conformité s'applique sous la forme d'une réparation, d'un remplacement, sans frais, sans inconvénient majeur, dans un délai raisonnable ne pouvant dépasser trente jours. A défaut, il est possible d'obtenir une réduction du prix ou la résiliation du contrat.



L'extension de la garantie légale de conformité prend effet au 1er janvier 2022.

Elle concerne les **contrats de fourniture des contenus numériques et de services numériques, les contrats de vente de biens numériques**, que ce soit :

- a) Une opération de fourniture unique comme un fichier ou un DVD
- b) Une opération fournie de manière continue

Il s'agit de biens immatériels dont la définition est "des biens sans aucun mélange de matière", par opposition aux biens matériels.



Cette extension intervient à la suite de la transposition de deux directives européennes. Le législateur a voulu moderniser le cadre juridique de la protection des consommateurs

en tenant compte de l'accroissement des ventes de produits connectés comme l'internet, des objets et fournitures de contenus ou services numériques sous différentes formes, ceci :



- ✦ en extension de la garantie de tous les biens **matériels** garantis, eux, depuis 2005,
- ✦ avec des règles relatives à leur formation, leur modification et leur durée.

Sont exclus de la garantie :

- ✦ Les biens d'occasion vendus aux enchères publiques ou par l'autorité de justice
- ✦ Certains services numériques comme les jeux d'argent et de hasard
- ✦ Les services financiers
- ✦ Les documents administratifs

La durée du recours à la garantie est de deux ans.

En cas de non-respect de cette garantie, de nouvelles sanctions sont prévues : des amendes civiles pouvant aller jusqu'à 300 000 euros (en cas par exemple de mauvaise foi du vendeur) mais aussi des amendes administratives si le professionnel ne respecte pas ses obligations (réparation payante, refus du choix du consommateur, non-résolution du contrat...).

SD



**Démarchage**

# Démarchage pour compte personnel de formation : attention danger !



Beaucoup de personnes reçoivent des textos, des appels ou des courriels au sujet de leur compte personnel formation (CPF ex DIF). Les démarcheurs nous disent même que l'appel vient du CPF (organisme d'état) et prouve en est qu'ils disposent de nos données personnelles (numéro de portable et adresse de messagerie).

En fait, jamais la caisse des dépôts, qui gère le CPF, le ministère du travail ou pôle emploi ne contactera quelqu'un par téléphone au sujet du CPF. L'appel n'émane absolument pas d'un quelconque organisme public. Soit :

- ◆ au mieux il est commandé par un organisme de formation qui cherche à utiliser les CPF à son profit,
- ◆ au pire il s'agit de véritables arnaques pour obtenir toutes les données afin de pirater des comptes et de les vider de leurs crédits en encaissant les sommes pour une formation "bidon".

Comment les démarcheurs peuvent-ils avoir les numéros de téléphone et les adresses de messagerie ?

Il leur suffit d'acheter ces données que nous communiquons tous sur de nombreux sites internet.

Selon le site gouvernemental de vigilance contre la cyber-malveillance, les escroqueries au CPF ont été estimées à 10 millions d'euros à la fin 2020.

Les démarchages peuvent être signalés sur le site ou l'application mobile mon compte formation au 09.70.82.35.51 (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, appel non surtaxé).

L'arnaque consiste parfois à proposer d'effectuer les démarches de transfert du DIF (droit individuel à la formation). Une fois en possession des éléments d'accès au compte de la victime, libre aux arnaqueurs ensuite de le siphonner.

Usurpation d'identité du compte formation, pressions pour décrocher un engagement immédiat, la caisse des dépôts a déposé 26 plaintes en justice et 10 000 comptes seraient concernés sur 38 millions existants.

Derrière ces arnaques, se cachent des organismes de formation qui ont pu confier leur campagne de



recrutement à des sous-traitants (centres d'appel) plus soucieux de gonfler leurs chiffres que de rester "dans les clous".

"Si on vous appelle pour vous parler de votre compte formation, raccrochez" conseille la caisse des dépôts. Heureusement, il existe un recours pour les victimes et tous les droits détournés frauduleusement sont recrédités.

Les salariés qui n'auront pas encore crédité à la date du 30 juin leurs anciens droits individuels à la formation (1 300 euros en moyenne) sur leur compte CPF, les perdront définitivement. Attention, les tentatives d'arnaque devraient donc se multiplier jusqu'à cette prochaine date.

L'interdiction de tout démarchage pour le compte personnel formation est très attendue.

MG/ BM



**Ne communiquez jamais des informations sensibles (numéro de sécurité sociale, mot de passe pour messagerie, téléphone ou internet).**

**Vie de l'association**

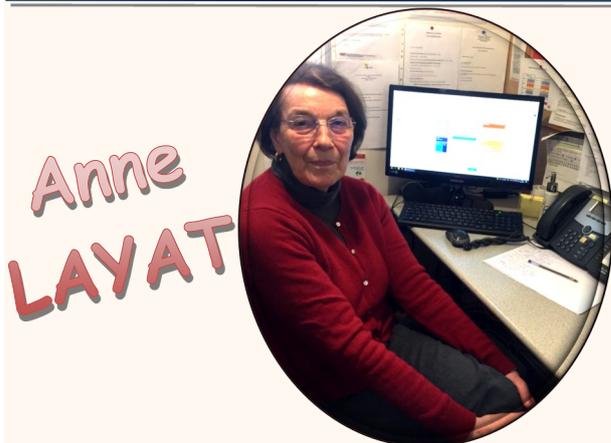
**Les bénévoles de l'association**

Depuis 1951, l'UFC-Que Choisir, association à but non lucratif, totalement indépendante, conseille, informe et défend les consommateurs grâce à ses alertes, publications, mobilisations et son lobby au plan local, national et européen. Elle promeut une consommation responsable, respectueuse des enjeux environnementaux, sanitaires et sociétaux. Depuis 70 ans, le mouvement UFC-Que Choisir reste fidèle à ses convictions et valeurs fondatrices : militant, expert, indépendant.

Mais l'UFC-Que Choisir, c'est aussi la proximité et la force d'un réseau. Depuis les années 1970, ce sont 140 associations locales qui agissent sur le terrain. Ces associations locales, ce sont des bénévoles qui se mobilisent tout au long de l'année : ils accompagnent les

consommateurs dans leurs démarches de résolutions de litiges avec les professionnels et mènent des actions et combats locaux pour faire avancer leurs droits, ils visitent des enseignes dans le cadre d'enquêtes, ils animent des "Rendez-vous Conso" auprès de différents publics (enfants, seniors) ou ils organisent des rencontres avec les citoyens, comme le "Printemps des consommateurs", ils siègent dans les différentes instances et commissions de leur région, ils répondent au téléphone, accueillent quotidiennement les consommateurs dans les locaux des associations locales...

Ce sont ces bénévoles que nous souhaitons mettre en lumière ici et dans les prochains numéros de ce bulletin. Nous voulons leur donner la parole, porter leur témoignage et peut-être, espérons-le, susciter des vocations !



**Anne LAYAT**

**Age : 68 ans**

**Formation : diététicienne**

**Parcours professionnel :** a travaillé une quinzaine d'années dans un hôpital universitaire puis dans la restauration collective en tant que diététicienne et responsable hygiène-qualité. En retraite depuis trois ans.

**Bénévolat : accueil téléphonique**

**Pourquoi avez-vous choisi de faire du bénévolat ?**

Passer d'un travail extrêmement prenant en temps et en organisation à rien du tout me paraissait difficile. Alors je me suis dit "pourquoi ne pas faire quelque chose d'utile ?".



**Comment vous êtes-vous tournée vers le bénévolat ?**

Pendant ma dernière année d'activité professionnelle, je me suis rendue à un salon des associations à Tours. J'ai proposé mes services à différentes associations qui me semblaient correspondre à ce qui m'intéressait. Quelque temps plus tard, l'UFC-Que Choisir m'a rappelée pour me dire qu'elle avait besoin de bénévoles. Elle était la première à me recontacter et, professionnellement, je connaissais les associations de consommateurs, notamment sur le volet alimentation.



### Quel est votre rôle au sein de l'UFC ?

Au départ, j'ai été formée à l'accueil téléphonique. Finalement, je trouve ça intéressant parce que j'ai affaire à des gens qui, souvent, se retrouvent face à un gros problème et ne savent plus vers qui se tourner. Ils me racontent leur souci, en quelques secondes... ou beaucoup plus. Je les écoute et ensuite j'essaie de leur fixer un rendez-vous avec un consultant dont la compétence correspond le mieux à leur problème.



### Quelles qualités cela nécessite-t-il ?

Il faut savoir écouter les gens, même s'ils râlent ou au contraire s'ils racontent leur vie. Mais il faut savoir aussi parfois trier dans leurs propos pour bien comprendre leurs besoins. Par contre, pas besoin d'être un génie de l'informatique : je ne suis pas une pro et je me suis contentée d'apprendre le minimum nécessaire pour cette mission.

### Ça vous occupe combien de temps ?

Je viens une demi-journée par semaine. A cela, il faut ajouter des réunions de temps en temps et je participe également à quelques enquêtes. Mais c'est un rythme qui me convient car ça me laisse du temps pour moi.

### Une réflexion particulière ou une anecdote ?

Nous rencontrons un certain nombre de gens pour lesquels nous ne pouvons rien faire. Souvent, leur problème est administratif et financier et est plus du ressort des services sociaux, par exemple. De ce fait, au début je me suis aperçue qu'il me manquait quelque chose : avoir une liste de services référents à qui adresser certaines personnes. On a donc remis des documents à jour, en sorte de pouvoir aiguiller ces personnes vers d'autres interlocuteurs. Car il faut bien savoir qu'il y a un certain nombre de problèmes, notamment administratifs, que l'UFC ne peut pas régler.

JC

**L**e premier critère pour s'engager à nos côtés est l'adhésion aux valeurs de l'UFC-Que Choisir. Vous avez des compétences en matière de droit ou de résolution de litiges, venez étoffer notre équipe de consultants. Vous n'avez pas de compétences en la matière, venez simplement avec votre motivation.

L'UFC Que Choisir fait bien d'autres choses que l'aide à la résolution de litiges :

- ◆ accueil et orientation des consommateurs,
- ◆ enquêtes de terrain,
- ◆ actions de prévention, de mobilisation et de communication,
- ◆ interpellations des pouvoirs publics,
- ◆ animation de nos réseaux sociaux et du site internet,
- ◆ gestion administrative.

Depuis plusieurs années, nous avons à cœur de diversifier nos actions et de développer diverses activités de prévention et d'information.

Devenir bénévole à l'UFC-Que Choisir c'est participer à des actions de proximité, contrebalancer le pouvoir

des professionnels dans l'intérêt des consommateurs, mobiliser l'opinion publique et faire bouger les autorités publiques.

**A travers vos missions  
vous portez un projet de consommation responsable pour demain !**



On a gagné

## Grosse persévérance pour faire valoir ses droits

Il y a des cas où le consommateur, et votre association, doivent faire preuve de beaucoup de persévérance face à des professionnels peu disposés à respecter la réglementation. C'est le cas d'Olivier qui avait acheté des radiateurs électriques Haverland sur internet en octobre 2019 pour un montant de 512 €.

Après livraison, au retrait du polystyrène d'emballage, il constate qu'un des deux radiateurs est défectueux : côté inférieur mal assemblé, plastique tordu, etc. En fait, le radiateur ne fonctionne pas. Olivier informe rapidement l'entreprise de ces défauts, photographies à l'appui.

Sans réponse au bout de trois mois, notre adhérent demande le remplacement du radiateur défectueux sur la base de la garantie légale de conformité qui veut que tout produit défectueux doit être réparé, remplacé ou remboursé. En l'absence totale de

réaction et toujours sur la base de la garantie légale de conformité, Olivier adresse alors, comme la réglementation lui en donne le droit, une demande de remboursement pur et simple des deux radiateurs. Mais toujours pas de réponse du site !

En juillet 2020, notre association relaie la demande de notre adhérent en cherchant toutefois, dans un souci de médiation, une solution amiable se limitant à demander le remplacement du seul radiateur défectueux. Mais, comme réponse, l'entreprise fait parvenir à Olivier une simple pièce détachée, à charge pour notre adhérent de procéder au remplacement de la pièce défectueuse, sans qu'il en ait la compétence et sans certitude quant à l'efficacité de cette réparation.

Olivier demande donc alors, légitimement, l'annulation complète du contrat



de vente des deux radiateurs, vu qu'il ne tient pas à avoir dans son salon deux radiateurs dépareillés et fonctionnant sur des bases techniques différentes. Mais, encore une

fois, pas de réponse concrète de la part de l'entreprise. Nous avons alors incité notre adhérent à faire appel à un conciliateur nommé par la Justice, avant une éventuelle action contentieuse.

La société a finalement cédé en proposant un nouveau radiateur et un geste commercial de 75 €.

Il aura donc fallu deux ans et beaucoup d'énergie et de persévérance pour obtenir de cette entreprise le respect des droits basiques de notre adhérent.

MG/YD

Santé

## Les petites choses !

Frédérique Vidal, la ministre en charge de l'enseignement supérieur, l'avait annoncé il y a un an "On installera des distributeurs de protections périodiques dans les lieux de passage de chaque université". Cette mesure, censée lutter contre la précarité menstruelle chez les étudiantes par manque de moyens, devait donc se concrétiser par l'installation dans chaque université de distributeurs, à partir de la rentrée universitaire de septembre 2021. A l'université de Tours, c'est chose faite, sous l'impulsion d'une



étudiante de l'IUT de Tours qui avait initié le mouvement il y a deux ans déjà. C'est une petite entreprise bio, engagée contre les perturbateurs endocriniens, qui a décroché le marché pour l'université. En partenariat avec le conseil départemental d'Indre-et-Loire, la mairie de Tours et la commission CVEC (contribution vie étudiante et campus), l'université de Tours a installé sur neuf sites universitaires **trente-deux** distributeurs gratuits, et en libre-service, de protections périodiques

en coton bio.

Les étudiantes peuvent donc s'approvisionner si besoin en "petites choses", doux euphémisme (plus avenant que torpilles ou torchons) pour ces protections si chères dans le commerce. Car si on peut se féliciter de cette installation à l'université, il faut rappeler que la précarité menstruelle touche une partie de la population féminine dans le monde mais aussi en France où, malheureusement, ces produits d'hygiène indispensables sont encore taxés à 5,5 % depuis 2015 (20 % auparavant). A quand cette taxe rose passera-t-elle à 0 % ? Et même, serait-il utopique de demander la gratuité des protections pour toutes les femmes afin de mettre fin à la précarité menstruelle dans notre pays, à l'instar de ce qui se fait en Ecosse par exemple.

JC



# Le don de sang reste une démarche solidaire

## Don de sang en région Centre-Val de Loire

**E**n France, la collecte et l'utilisation du sang et de ses dérivés sont organisées par l'Établissement français du sang (EFS). Le don de sang est volontaire et gratuit.

En Indre-et-Loire, 568 dons par semaine sont nécessaires pour assurer les besoins des patients ; il peut s'agir de don de sang, de plasma ou de plaquettes.

### Utilisation des produits sanguins

Cancers et maladies du sang sont les principaux consommateurs de produits sanguins : ils représentent 47 % des transfusions.

Les interventions chirurgicales concernent 35 % des patients transfusés, particulièrement la chirurgie cardiaque avec Circulation Extra Corporelle.

Les produits transfusés sont :

- ◆ des globules rouges (80 %) sous forme de concentrés de globules rouges (culot globulaire),
- ◆ des concentrés de plaquettes,
- ◆ des immunoglobulines.

Environ la moitié des transfusions sont programmées, ce qui facilite la gestion de l'approvisionnement en produits sanguins.

### Réserves de produits sanguins

Elles subissent de fortes variations au cours de l'année en fonction des congés d'été, des épidémies hivernales ou de la pandémie qui réduisent les possibilités de dons.

Actuellement, dans la région Centre-Val de Loire, les réserves de produits sanguins sont de 8 464 poches (un don contient entre 420 et 480 ml de sang en fonction de la corpulence du donneur). Un niveau suffisant de réserves se situe entre 9 000 et 10 000 poches.

### Précautions de conservation avant et pendant le transport ?

- ◆ Les concentrés de globules rouges peuvent être conservés jusqu'à 42 jours à température fixée légalement entre + 2° et + 6°C.

- ◆ Les concentrés plaquettaires ont une durée de validité de 7 jours, avec agitation constante entre + 20° et + 24°C.

- ◆ Les plasmas thérapeutiques sont conservés à température inférieure ou égale à - 25°C pendant 1 an maximum.



### Certaines conditions sont requises pour le don de sang :

- ◆ avoir entre 18 et 70 ans révolus (présenter une pièce d'identité)
- ◆ peser plus de 50 kg,
- ◆ être reconnu apte par l'entretien préalable au don : certaines contre-indications sont temporaires (tatouages, piercing), d'autres définitives (antécédent de cancer, transfusion, infections transmissibles par le sang).
- ◆ ne pas être à jeun lors du don et être bien hydraté.

### Lieu de collecte proche

Vous le trouvez :

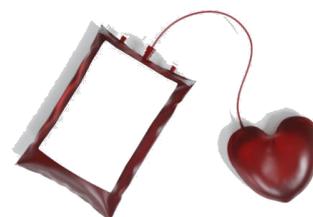
- ◆ sur le site <https://dondesang.efs.sante.fr/trouver-une-collecte>

- ◆ en prenant rendez-vous à la Maison du don de Tours de l'EFS, 50 avenue Marcel Dassault 37000 Tours - 02.47.36.01.01

- ◆ en prenant rendez-vous en ligne sur [mon-rdv-dondesang.efs.sante.fr](https://mon-rdv-dondesang.efs.sante.fr)

- ◆ en s'informant des lieux de collectes temporaires, annoncés dans la presse et par affichage.

Source : EFS, Chanelle André





# Contraception gratuite pour les femmes de moins de 25 ans



## Historique

- ✦ En France, le Dr Jean DALSACE ouvre à Suresnes la première consultation de contrôle des naissances en 1935. En 1955, le mouvement "La maternité heureuse" est créé et deviendra en 1960 le Mouvement Français pour le Planning Familial (MFPF).
- ✦ Le 19 décembre 1967, la loi Lucien Neuwirth est adoptée : elle rend caduque la loi de 1920 qui interdisait la diffusion de la contraception ; l'accès à la planification familiale devait permettre de stabiliser la démographie, d'améliorer la santé des mères et des enfants et réduire le nombre d'avortements.
- ✦ Depuis la législation de la contraception en 1967, la pilule reste le mode de contraception le plus utilisé par les femmes. Son taux d'utilisation diminue depuis les années 2000 au profit d'autres méthodes hormonales nouvelles telles que le Dispositif Intra Utérin (Stérilet), l'implant, l'anneau ou le patch.
- ✦ Depuis 1974, elle est prise en charge par l'Assurance Maladie et les centres de planification familiale peuvent la délivrer gratuitement et anonymement aux mineures (moins de 18 ans).
- ✦ En 2008, 77 % des françaises en âge de procréer utilisaient une contraception :  
40 % prenaient "la pilule", 20 % utilisaient le stérilet, 8 % utilisaient le préservatif masculin.
- ✦ Depuis 2013, la contraception est gratuite pour les jeunes filles de 15 à 18 ans et, depuis 2020, elle est gratuite pour les mineures de moins de 15 ans. La "pilule du lendemain" peut être délivrée à une mineure de façon anonyme et gratuite.



## Prescription médicale nécessaire

Depuis 2001, les mineures n'ont plus besoin du consentement des parents pour obtenir une contraception auprès de tout médecin. La pilule peut être prescrite par une sage-femme, par un médecin généraliste ou par un gynécologue.

Lors de la consultation médicale, un entretien préalable à la prescription est indispensable afin de comprendre les attentes de la patiente vis-à-vis de la contraception. L'examen clinique peut se limiter à la prise de tension artérielle, seule indispensable. L'examen gynécologique n'est fait qu'à la demande de la patiente ou en cas de symptôme uro-génital. De plus, le prescripteur doit informer la patiente des risques de complications liés à la pilule, l'informer des signes nécessitant de consulter en urgence et lui indiquer la conduite à tenir en cas d'oubli de pilule. Un contrôle biologique est recommandé trois mois après le début de la contraception.



La pilule est ensuite délivrée, sur prescription, dans les pharmacies et les centres de planification. Elle est prescrite pour une durée limitée (au maximum un an, par période de trois mois renouvelables). Toutefois, afin d'éviter toute interruption de traitement, les pharmaciens et les infirmiers sont autorisés à renouveler une prescription de pilules contraceptives datant de moins d'un an, pour une durée maximale supplémentaire de deux fois trois mois.

## Gratuité de la contraception

Le coût d'une plaquette de pilules peut aller jusqu'à 14 euros par mois. Les contraceptifs injectables, le stérilet hormonal et les implants sont pris en charge par l'Assurance Maladie.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, tous les moyens de contraception remboursables sont délivrés gratuitement à toutes les femmes ayant moins de 25 ans. L'Assurance Maladie prend en charge à 100 % et sans avance de frais le coût de la contraception et les actes médicaux qu'elle nécessite (consultation et examens biologiques).**

Source : Dr Nathalie JAN

Médecin Généraliste, responsable de l'association "Dire et guérir" dédiée aux victimes de violences conjugales

## L'Assurance Maladie met en place un nouvel outil numérique :

## "Mon espace Santé"

**M**on espace santé" a été expérimenté depuis juillet 2021 dans trois départements (la Haute-Garonne, La Loire-Atlantique et la Somme) auprès de quatre millions d'assurés.

C'est un nouveau service public qui permet 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.

"Mon espace santé comporte quatre fonctions :

- ✦ **le Dossier Médical Partagé (DMP)** généralisé à tout le territoire français depuis 2019.
- ✦ Une messagerie sécurisée de santé qui permet à chacun d'entre nous de recevoir des informations personnelles en toute sécurité de la part des professionnels de santé en charge de notre suivi médical.
- ✦ Un agenda dédié à la prévention : 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.

**Début 2022, de janvier à mars, 69 millions de notifications** vont être adressées par l'Assurance Maladie pour informer chacun de l'ouverture automatique de cet outil numérique, sauf opposition express. Dans notre département, les notifications sont adressées depuis mi-février.

**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.

Source : CPAM Indre-et-Loire

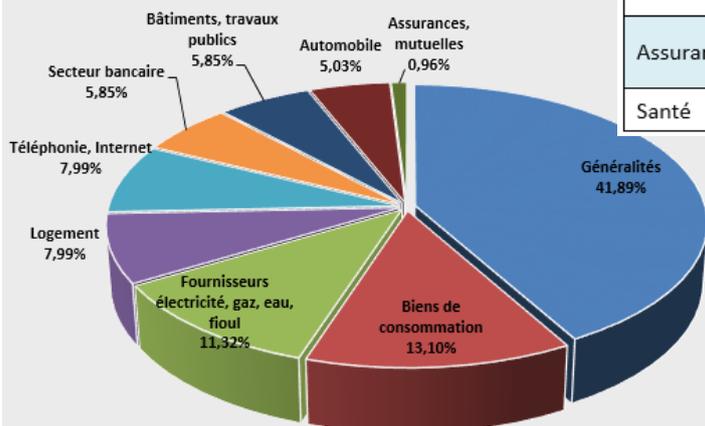


Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 984 dont 1 372 pour litiges entre le 25 septembre 2021 et le 31 janvier 2022).

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.

CCD



Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	633
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...	566
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...	177
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	153
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	108
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	108
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	79
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	79
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	68
Santé	Litiges administratifs et médicaux	13

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.

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 r -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