

QUE

CHOISIR

Touraine

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

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 38 - juin 2023

Edit' eau

Histoire d'eau

Une ressource rare et précieuse

Nous essayons de plus en plus de consommer localement. L'eau est une ressource locale à plus d'un égard. Cette ressource, gracieusement mise à disposition par mère nature, n'a pas de prix. Alors pourquoi donner de l'importance à une chose qui n'a pas de prix ?

Eh bien tout simplement parce que si nous continuons d'agir, comme nous le faisons depuis de nombreuses années, elle finira par manquer. Chacun a sa part de responsabilité dans la gestion de l'eau, mobilisons-nous !

Dans ce numéro, nous allons essayer de comprendre que le fait d'ouvrir le robinet et de voir couler l'eau n'est pas un geste anodin et qu'il peut avoir des conséquences sur notre environnement mais aussi sur notre portefeuille.

Vous retrouverez aussi le compte rendu de l'assemblée générale 2023 ;

notre association compte près de 1 700 adhérents dont 5 % de bénévoles "seulement". N'hésitez pas, devenez bénévole, toutes les compétences sont les bienvenues (coordonnées des contacts en dernière page).

Au niveau de l'agence locale, les bénévoles de notre association ont œuvré sur plusieurs marchés de la région : Joué-lès-Tours, Langeais, Amboise, pour recueillir la parole des consommateurs sur le thème "AU QUOTIDIEN QUE FAIRE POUR ÉCONOMISER L'EAU". Ces actions ont rencontré un vif succès auprès d'un public de tout âge et nous avons pu collecter de nombreuses idées. Il est important d'écouter et de partager sans jugement les idées de tous.



Mais n'oublions pas aussi de nous divertir : vous trouverez un quiz en page 2.

On a moins d'eau mais on a des idées...

Bel été à tous.

SOMMAIRE

| | | | | | |
|-----|---------------------------------------|-----|----------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | Edito | 4-5 | La facture d'eau | 9 | Membres du conseil d'administration |
| 2-3 | Quiz "l'eau et moi" | 6 | Astuces pour économiser l'eau | 10 | Les litiges en 2022 |
| 3 | Les usages de l'eau en Indre-et-Loire | 7 | Eau en bouteille ou du robinet | 11 | Résultats du quiz |
| | | 8 | Compte rendu de l'AG du 25-03-23 | | Chiffres des appels reçus |



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

L'association de consommateurs de référence

Histoire d'eau



1 - En France, l'eau potable qui arrive dans nos habitations est principalement puisée dans :

- a) Les fleuves et les rivières
- b) Les nappes phréatiques
- c) L'océan et la mer

2 - Quelle est la consommation moyenne d'eau potable d'un habitant en France ?

- a) Environ 50 litres ?
- b) Environ 300 litres ?
- c) Environ 150 litres ?

3 - Parmi les principales utilisations d'eau du robinet à la maison, laquelle consomme le plus ?

- a) Bains et douches
- b) Linge
- c) Sanitaires
- d) Voiture et jardin

4 - Combien de litres d'eau utilisons-nous lorsque nous prenons un bain ?

- a) 40 à 60 litres
- b) 60 à 80 litres
- c) 150 à 200 litres

5 - Un remplissage de piscine utilise de 50 000 à 80 000 litres.

- a) Vrai
- b) Faux

Quiz

L'eau et moi

6 - Combien de litres d'eau s'échappent chaque jour d'une chasse d'eau qui fuit ?

- a) Environ 200 litres
- b) Environ 400 litres
- c) Environ 600 litres

7 - En France, le prix du mètre cube d'eau du robinet est de l'ordre de :

- a) Environ 1 €
- b) Entre 3 et 5 €

8 - Un cycle de lave-linge consomme entre 20 et 30 litres d'eau.

- a) Vrai
- b) Faux

9-Quand nous payons notre facture d'eau, nous payons aussi le coût de l'assainissement.

- a) Vrai
- b) Faux

10-Pour quelles raisons utilise-t-on l'eau potable pour la chasse d'eau ?

- a) Pour des raisons sanitaires
- b) Pour des raisons techniques
- c) Pour des raisons écologiques

Réponses page 11



Histoire d'eau

Les usages de l'eau en Indre-et-Loire



La commune pour l'eau potable, l'industriel pour sa production, l'agriculteur pour l'irrigation mais aussi le meunier pour son moulin et EDF pour ses centrales nucléaires prélèvent ensemble, pour la France, 32 milliards de mètres cubes par an.

En Indre-et-Loire, selon les chiffres de la BNPE (Banque nationale des prélèvements quantitatifs en eau) le total des prélèvements déclarés pour 2020 est de 453 millions de mètres cubes.

L'annuaire départemental de l'eau publié en 2020 recensait 188 points de prélèvement pour l'eau potable, 38 pour les industriels (y compris les golfs) et 758 pour les irrigants.

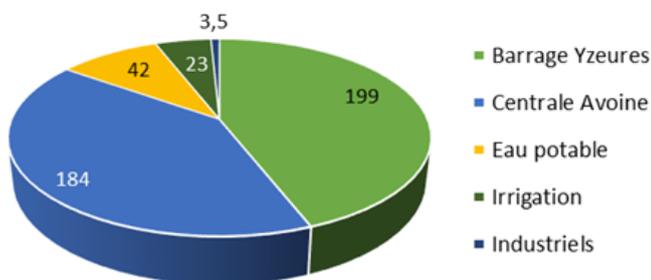
Pour l'eau potable, un habitant consomme en moyenne 140 l/jour (conforme à la moyenne nationale de 150 l). La métropole, qui abrite environ la moitié de la population du département, prélève la moitié de la consommation totale : un urbain consomme autant d'eau qu'un rural. Nous observons, pour Tours-Métropole, un volume des eaux usées traitées très proche du volume d'eau consommé, environ 15 millions de mètres cubes par an.

Pour les industries, il y a, en 2020, 28 points de consommation qui utilisent plus de 10 000 m³/an chacun : la Papeterie de Descartes (1,6 million de mètres cubes), les Sablières Ploux de Noizay, la coopérative agricole de Saint-Laurent-de-Lin, la coopérative laitière de Verneuil, les cartonneries Oudin de Truyes, Synthron à Auzouer (ex Protex, responsable de la pollution de la Loire en 1988). Les golfs de Saint-Antoine-du-Rocher, de Courcelles, de Tours-Gloriette et de Ballan prélèvent chacun entre 20 000 et 40 000 m³.

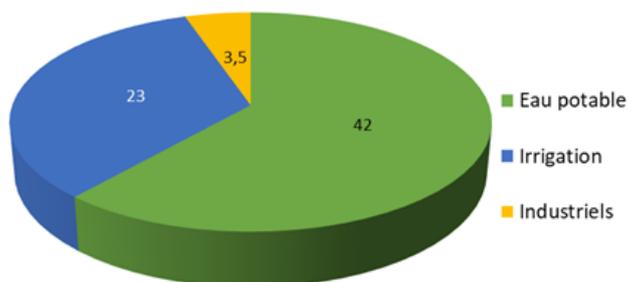
Pour les irrigants, on dénombre 592 points de consommation qui ont prélevé 23 millions de m³.

La ressource n'est pas inépuisable et nous sommes tous interdépendants.

Prélèvements déclarés en 2020
(en millions de mètres cubes)



Le prélèvement pour utilisation eau potable-irrigation-usages industriels s'élève à environ 69 millions de mètres cubes qui se répartissent ainsi :



Merci à l'association Eau-Touraine qui nous a aimablement autorisés à utiliser ses fiches rédigées par Daniel Chany, vice-président de Eau-Touraine, membre de la commission environnement de l'UFC Que Choisir37, avec le concours de Denise Ferrisse, Marie-Christine Chany, Luc Favia et Joël Terrier (Eau-Touraine) à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau de l'UNESCO.

Histoire d'eau

La facture d'eau : pas tous égaux face au robinet

Une partie fixe: l'abonnement

Son montant est indépendant de la quantité d'eau consommée: c'est le prix de l'accès à l'eau. Il sert à financer les investissements, l'entretien du patrimoine, les salaires des techniciens et agents.

En principe, les frais de location et/ou d'entretien du compteur et du branchement sont inclus.

Une partie variable: la consommation

Ces lignes correspondent au volume d'eau effectivement consommé par l'abonné, tel que relevé au compteur.

Vostra facture détaillée

| Description | Quantité ou Volume (m³) | Prix unitaire (€ HT) | Montant (€ HT) | Taux de TVA (%) | Total général (€ TTC) |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| Distribution de l'eau | | | | | |
| Abonnement (part distributeur) | | | 23,80 | 5,50 | |
| Abonnement (part intercommunale) | | | 16,00 | 5,50 | |
| Consommation (part distributeur) DU 01/06/2017 AU 30/06/2017 | 5 | 0,8809 | 4,40 | 5,50 | |
| Consommation (part intercommunale) DU 01/07/2017 AU 30/11/2017 | 27 | 0,8844 | 23,88 | 5,50 | |
| Consommation (part distributeur) DU 01/06/2017 AU 30/06/2017 | 6 | 0,1000 | 0,60 | 5,50 | |
| Consommation (part intercommunale) DU 01/07/2017 AU 30/11/2017 | 27 | 0,1000 | 2,70 | 5,50 | |
| Consommation (Syndicat Mixte de Gestion 35) DU 01/06/2017 AU 30/06/2017 | 6 | | | | |
| Consommation (Syndicat Mixte de Gestion 35) DU 01/07/2017 AU 30/11/2017 | 27 | | | | |
| Préservation ressources en eau (Ag. de l'eau) | 33 | | | | |
| Total Distribution de l'eau | | | | | 83,92 |
| Collecte et/ou traitement des eaux usées/ ANC | | | | | |
| Abonnement (part distributeur) | | | | | |
| Abonnement (part intercommunale) | | | | | |
| Consommation (part distributeur) DU 01/06/2017 AU 30/11/2017 | 33 | 0,1 | 3,30 | 0,00 | |
| Consommation (part intercommunale) DU 01/06/2017 AU 30/11/2017 | 33 | 0,1 | 3,30 | 0,00 | |
| Total Collecte et/ou traitement des eaux usées/ ANC | | | | | 6,60 |
| Organismes publics - Agence de l'eau | | | | | |
| Lutte contre la pollution | | 13,400 | 44,22 | 10,00 | |
| Modernisation des réseaux de collecte | | 0,3000 | 9,90 | 5,50 | |
| Modernisation des réseaux de collecte | | 0,1800 | 5,94 | 10,00 | |
| Total Organismes publics - Agence de l'eau | | | | | 59,96 |
| Total TTC | | | | | 149,44 |

| Détail de la TVA | |
|------------------|-----------------|
| montant HT | 108,02 € |
| taux TVA | 5,50 % |
| montant TVA | 5,94 € |
| total TTC | 113,96 € |

| Détail du montant à payer | | | |
|---------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| total HT | 178,73 € | total TVA | 14,74 € |
| total TTC | 193,47 € | solde antérieur | 15,00 € |
| | | net à payer | 208,47 € |

La TVA en délégation de service public

- 5,5% pour la distribution
- 10% pour la collecte des eaux usées.

Le prix au litre

Prix TTC au litre : 0,00245 € soit : 2,45 € au m³ (hors abonnement)

Une information obligatoire. Elle serait utile, si le prix au litre incluait l'abonnement.

Pour comprendre ce que l'on va retrouver sur sa facture d'eau, il faut d'abord s'intéresser au cycle de cette eau du robinet. Après captation (à partir des nappes phréatiques ou des rivières), elle est d'abord acheminée vers une usine de production où elle est traitée afin de devenir potable. L'eau potabilisée est ensuite stockée puis distribuée via les réseaux de canalisations qui la conduisent jusque chez les particuliers.

Une fois utilisées, les eaux dites "usées" sont collectées et traitées avant d'être rejetées dans le milieu naturel. L'assainissement est le processus qui vise à améliorer leur qualité sanitaire afin de ne pas altérer l'état des cours d'eau. Il y a donc deux réseaux totalement indépendants : le réseau de captage et potabilisation, et celui d'assainissement, et leur coût est bien différencié sur la facture.

Une facture d'eau dans le cadre d'une délégation de service public
Source Les Rendez-vous Conso "Economisez l'eau" - UFC-Que Choisir

Qu'y a-t-il dans une facture ?

En France, le prix de l'eau payé par le consommateur comprend le coût de potabilisation et de distribution (en moyenne 39 % de la facture), le coût de l'assainissement, c'est-à-dire la collecte des eaux usées et l'épuration (en moyenne 39 % de la facture) auxquels s'ajoutent plusieurs taxes destinées pour l'essentiel à l'une des six agences de l'eau qui se partagent le territoire. Leurs missions sont notamment de lutter contre les pollutions de la ressource et de moderniser les réseaux de collecte (en moyenne 22 % de la facture).

La facture du consommateur reprend ces trois postes.

L'eau potable. La facture d'eau comprend une part fixe, l'abonnement, et une part variable basée sur la consommation en mètres cubes relevée au compteur soit par le service soit par l'abonné lui-même. Si l'index du compteur n'est pas relevé, ou s'il s'agit d'une facturation intermédiaire, le volume est estimé. Attention,

beaucoup de litiges proviennent de facturations estimées et il est conseillé de rester vigilant, même s'il s'agit d'un compteur avec une cellule d'auto-relevé. En cas de litige, c'est le relevé visuel qui fait foi.

Au niveau local, Eau-Touraine et l'UFC Que choisir 37, après avoir étudié 73 factures en 2021-2022, considèrent que plus le montant de la part fixe est élevé, plus il enchérit l'eau pour les petits consommateurs. En 2022, cette part fixe est par exemple de 27 € pour la régie publique de Tours, 52,25 € pour Veolia à Mettray, 50,25 € à Chanceaux-sur-Choisille, 109,20 € à Savonnières. Pour les contrats renouvelés en 2022 (Ballan, Savonnières et Rochecorbon) la part fixe sera à 30 € en 2023, comme celle des régies qui passe de 27 à 30 €.

Pour la part calculée en fonction des mètres cubes consommés, il peut y avoir un tarif unique au mètre cube ou des tarifs selon des tranches de consommation. Par exemple, au 1er janvier 2023, la situation est différente selon les communes de la métropole :

- ◇ certaines communes ont une tranche unique sans progressivité : Tours, Saint-Cyr, La Membrolle, Saint-Avertin en régie. Parçay-Meslay, Rochecorbon, Druye, Savonnières, Villandry, Berthenay, Fondettes, Luynes, Saint-Etienne-de-Chigny, Notre-Dame-d'Oé, Chanceaux-sur-Choisille en DSP (délégation de service public) ;
- ◇ d'autres ont des tranches à tarif progressif, Saint-Pierre-des-Corps, Ballan-Miré, La Riche, Saint-Genouph, Mettray, Chambray et Joué-lès-Tours.

A savoir : l'abonné au service des eaux est responsable du compteur, qu'il soit ou non propriétaire du logement. En revanche, c'est le fournisseur d'eau qui est propriétaire du compteur. Il est de son devoir d'assurer son entretien ou son remplacement en cas de vétusté.

L'assainissement. Il est facturé en fonction des quantités d'eau consommées. Il peut y avoir une part fixe (abonnement) et un tarif au mètre cube pour l'abonné qui bénéficie d'un réseau de collecte des eaux usées. On constate de grandes différences de tarifs selon les communes. L'un des moins chers en 2021 était Tours-Métropole, 1,18 € le m³, sans part fixe. C'était 2,09 € à Amboise, 1,19 € à Céré-la-Ronde, 1,76 € à Chenonceaux et 3,39 € à Dierre.

Les abonnés non raccordés au tout-à-l'égout doivent avoir un assainissement individuel, le plus souvent une fosse toutes eaux. Dans ce cas, l'abonné est contrôlé régulièrement par les services des collectivités ou du syndicat mixte départemental et supporte les frais de visite, entre 110 et 250 €.

A savoir : lorsque la collectivité choisit la DSP pour la gestion de l'eau ou de l'assainissement, elle conserve tout ou partie des dépenses d'investissement. La facture indique le montant revenant à l'entreprise et celui revenant à la commune, communauté de communes ou syndicat.

Les redevances à l'agence de bassin. Trois redevances sont versées à l'agence de bassin (l'Agence Loire-Bretagne pour ce qui concerne la grande région ouest), deux pour l'eau (5 centimes environ par mètre cube pour le prélèvement, 23 centimes pour pollution domestique) et une de 16 centimes pour la modernisation des réseaux d'assainissement. Avec ces recettes,

l'agence subventionne les travaux des collectivités. Enfin, la facture d'eau comporte la TVA à 5,50 % pour l'eau et 10 % sur l'assainissement.

A savoir : les prélèvements au bénéfice des agences de l'eau sont donc dédiés, pour partie, à la lutte contre la pollution. Mais les agences de l'eau ont tendance à utiliser ce budget pour investir dans la dépollution des eaux plutôt que de promouvoir des mesures préventives. Autre problème, ce sont les ménages qui versent l'essentiel du pactole dont disposent les agences de l'eau, alors même qu'ils ne sont pas responsables des pollutions les plus préoccupantes ; les agriculteurs, par exemple, ne contribuent que de manière minimale à ce budget, alors même que l'agriculture intensive est à l'origine des principales pollutions. Ce système n'incite évidemment pas les gros pollueurs à changer leurs pratiques.

Qui fixe le prix de l'eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la collectivité locale en charge de la gestion de l'eau : commune ou communauté (pour l'agglomération tourangelle c'est maintenant la métropole qui gère l'eau). Celle-ci fixe les tarifs en fonction des coûts réels du service si elle gère elle-même la production et la distribution en régie. Sinon, le prix de l'eau dépend en partie de sa capacité à négocier avec les opérateurs privés à qui elle délègue le service (Veolia, Suez –qui a été absorbé l'an dernier par Veolia ou Saur, dans la plupart des cas).



Sur le site <https://www.services.eaufrance.fr/> Services Eau France (Observatoire national des services d'eau et assainissement) vous trouverez des informations concernant votre commune à l'aide d'une carte interactive (prix de l'eau potable et de l'assainissement, tableaux comparatifs sur l'évolution du prix du service d'eau potable et d'assainissement...).

Cet article a été réalisé avec les fiches de la journée mondiale de l'eau de l'UNESCO rédigées par Daniel Chany, vice-président d'Eau-Touraine, membre de la commission environnement de l'UFC Que Choisir37, avec le concours de Denise Ferrisse, Marie-Christine Chany, Luc Favia et Joël Terrier.

Histoire d'eau

Astuces pour économiser l'eau

En France, l'eau potable distribuée vient à 68 % des nappes phréatiques. Compte tenu de leur baisse générale et continue, il y a danger de manque d'eau. Voici quelques idées pour économiser l'eau :

Privilégier la douche qui consomme 60 à 80 litres au bain (150 à 200 litres). Bien sûr, même sous la douche, fermer le robinet quand on se savonne.

Mettre sur les robinets de la maison un système de mousseur (coût environ 10 €). Le débit du robinet standard est de 12 litres par minute. Avec un mousseur le débit tombe à 6 litres.

Remplacer, si possible, son lave-linge et son lave-vaisselle trop anciens, consommateurs de plus d'eau que les nouveaux appareils.

Faire attention aux fuites :

- ◆ Les visibles comme la goutte tombant du robinet qui représente plusieurs litres à la fin de la journée !

- ◆ Les invisibles : dans la cuvette des toilettes, un moyen de vérifier s'il y a une fuite est de mettre un colorant dans la réserve pour observer l'eau de la cuvette. Dans les maisons, il existe de nombreuses fuites invisibles dans le sol entre le compteur et la maison. Pour contrôler, bien fermer tous les robinets pendant la nuit, relever les chiffres du compteur le soir et vérifier le compteur le lendemain matin.



- ◆ Diminuer la réserve de la chasse d'eau (entre 9 et 12 litres) :

- ◆ en installant la double commande qui permet de ne pas vider toute la réserve à chaque usage ;
- ◆ en déposant une petite bouteille, ou autre objet, dans la réserve. En occupant de la place, elle diminue la quantité d'eau stockée ;
- ◆ en installant un lave-main au-dessus de la réserve : elle se remplit avec l'eau utilisée et également avec l'eau du circuit général.

- ◆ Récupérer l'eau de pluie : un récupérateur de 1 000 litres peut se trouver d'occasion à 80 €. Le mètre cube d'eau est facturé entre 2,50 € et 3 € selon les communes, l'investissement sera couvert tôt ou tard.

- ◆ Récupérer l'eau de lavage des légumes pour les sanitaires ou le potager, l'eau de cuisson des œufs pour les plantes et l'eau de cuisson des pâtes et des pommes de terre comme désherbant par exemple.

- ◆ Utiliser le goutte à goutte dans les jardins : ce système a fait ses preuves dans plusieurs pays, notamment en Israël. Cela évite d'utiliser une grande quantité d'eau avec l'arrosoir ou le tuyau et l'évaporation quand on arrose en pleine chaleur.



Histoire d'eau

Eau en bouteille ou du robinet : un vieux débat

Le débat, pourrait-on dire, est vieux comme l'invention de l'eau potable : vaut-il mieux boire de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille ? Chacune a ses ardents partisans, alors que bien souvent toutes les eaux ont la même origine et proviennent des mêmes nappes. Alors, essayons d'y voir un peu plus clair.

Il y a deux sortes d'eaux, l'eau en bouteille et l'eau du robinet, et chacune de ces deux catégories se subdivise en deux parties : eau minérale et eau de source d'un côté, eau filtrée ou non filtrée de l'autre.

L'eau minérale

Comme son nom l'indique, elle est minéralisée. Les différences entre les marques tiennent aux teneurs en calcium, magnésium, fluor, sulfates, sodium... Certaines eaux très minéralisées ne conviennent pas forcément à un usage quotidien. Par ailleurs, il est conseillé de varier leur consommation en vérifiant les compositions, lesquelles sont obligatoires sur les étiquettes. D'ailleurs, il convient de se souvenir qu'à l'origine, les eaux minérales n'étaient destinées qu'à un usage uniquement thérapeutique. C'est le marketing qui en a, peu à peu, promu l'usage quotidien.

Bizarrement, certaines eaux minérales ne pourraient pas, selon la réglementation, être distribuées au robinet et ne peuvent être qualifiées de potables, au sens réglementaire du terme. La teneur en fluor d'une eau minérale, par exemple, peut aller jusqu'à 5 mg, alors que l'eau du robinet est limitée à 1,5 mg.

L'eau de source

Les eaux de source, elles, obéissent aux mêmes normes de potabilité que l'eau du robinet. A cette différence près qu'elles ne doivent pas subir de traitements de désinfection (de même que les eaux minérales). Leur composition peut varier dans le temps, il est important de vérifier les étiquettes de temps en temps. Une même appellation d'eau de source peut venir de plusieurs sources de différentes régions et sa composition change donc en fonction de l'origine.



L'eau du robinet

Elle n'a pas toujours bonne réputation. Et pourtant, elle est très contrôlée. Elle est donc a priori potable et de bonne qualité. Mais il y a des exceptions qui nuisent évidemment à l'image de l'eau du robinet. En Indre-et-Loire, en 2021, 7 % des consommateurs ont reçu une eau polluée notamment en pesticides, nitrates, sélénium et chlorites.

L'eau filtrée

Certaines familles, afin de s'assurer une eau du robinet plus pure, optent pour une filtration avant consommation. Il y a quelque temps, l'UFC-Que Choisir avait réalisé une étude sur ces fameuses carafes filtrantes. Si, à leur sortie de l'emballage, ces ustensiles se révélaient relativement efficaces, c'est à l'usage que les choses se gâtaient avec l'apparition de germes et autres bactéries qui rendaient cette eau, au final, beaucoup plus dégradée que celle de l'eau du robinet qu'ils étaient censés purifier. Un comble !

A comparer

- *La qualité sanitaire* : outre ce que l'on vient de dire, il faut bien avoir à l'esprit qu'eau en bouteille et eau du robinet ont la même origine et qu'elles proviennent parfois de pompages dans les mêmes nappes.
- *L'impact environnemental* : entre l'embouteillage, le transport et le plastique engendré, l'impact environnemental des eaux en bouteille n'est pas anodin.
- *Le prix* : là il n'y a pas photo. On peut trouver de l'eau de source à partir de 15 centimes le litre, de l'eau minérale à partir de 45 – 50 centimes. Pour l'eau du robinet, on est à peu près à un demi-centime le litre.
- *Reste le goût* : et là, c'est affaire de... goût tout simplement.

Découvrez la qualité de l'eau du robinet de votre commune sur la carte interactive de l'UFC-Que Choisir : <https://www.quechoisir.org/carte-interactive-qualite-eau-n21241/>

Compte rendu de l'assemblée générale du 25 mars 2023

L'UFC-Que Choisir de l'Indre-et-Loire a tenu son assemblée générale extraordinaire et son assemblée générale ordinaire le samedi 25 mars 2023 à la salle polyvalente du Centre de Vie, à Tours. 73 adhérents étaient présents et 138 représentés.

Assemblée générale extraordinaire

Cette année, dans le cadre d'une assemblée générale extraordinaire, des modifications d'articles de nos statuts (articles 3.3, 9.3, 9.6, 11.1 et 15.1) ont été soumises à l'approbation des adhérents. Toutes les modifications ont été adoptées. Les statuts mis à jour sont consultables à l'AL sur demande.

Assemblée générale ordinaire

- 1/ Le PV de l'assemblée générale du 2 avril 2022 a été adopté à l'unanimité.
- 2/ Le rapport moral et d'activité 2022 a été lu par Claudette Meunier, responsable du pôle litiges et adopté à l'unanimité.

En Indre-et-Loire, notre association compte 1 669 adhérents. Dans ses locaux situés à Tours ou dans ses permanences à Loches, Amboise et Chinon, l'association et ses quatre-vingts bénévoles :

- ✦ Reçoivent, informent et conseillent les consommateurs du département dans tous les domaines de la consommation.
- ✦ Représentent les consommateurs tourangeaux dans diverses commissions d'organismes publics.
- ✦ Effectuent dans notre département des enquêtes de qualité et de prix pour des produits et services dont les résultats sont relayés ensuite au niveau de la fédération.
- ✦ Conduisent des combats judiciaires contre des professionnels indécents.
- ✦ Interviennent auprès des pouvoirs publics, auprès de nos parlementaires locaux dans le cas de campagnes pour faire avancer les droits des consommateurs.



L'année 2022 fut notamment marquée par l'élection présidentielle. Ce fut l'occasion pour l'UFC-Que Choisir d'éditer et de proposer à tous les candidats et aux Français une série de 22 mesures visant à favoriser une consommation responsable et à libérer du pouvoir d'achat. Notre association locale s'est fait l'écho de cette série de mesures auprès des consommateurs.

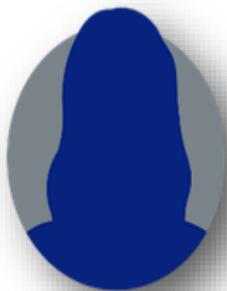
L'année 2022 fut aussi une année marquée par la guerre en Ukraine, par des sécheresses intenses, par une inflation importante des produits dans tous les secteurs, par une crise énergétique qui met à mal de nombreux secteurs économiques mais aussi les ménages les plus précaires. Sur tous ces sujets, notre association a dû agir et réagir : défendre les consommateurs et leur pouvoir d'achat, engager des réflexions sur de nouveaux modes de consommation, informer sur nos capacités à économiser l'énergie, faire prendre conscience sur la nécessité impérieuse de considérer l'eau comme une ressource rare dont il faut prendre soin et qu'il faut utiliser à bon escient...

- 3/ Le rapport financier 2022 et le budget 2023 sont approuvés à l'unanimité.
- 4/ L'affectation du résultat et le report ont été validés à l'unanimité.
- 5/ Le renouvellement de trois administrateurs du conseil d'administration (mandat de trois ans) : Françoise LAGORCE, Georges LAUBRY, Alex LAVIROTTE.

Deux membres sortants ne se représentaient pas : Patrick MERCIER et Michèle ROLQUIN. Ils sont remerciés pour leur engagement. De fait, la nouvelle composition du conseil d'administration est la suivante :



Joëlle CONSTANZA
Pôle communication



Martine GARRIVET
Pôle litiges et procédures
Pôle communication



Claudette MEUNIER
Pôle litiges et procédures



Robert RENONCET
Pôle litiges et procédures



Martine N'ZOUNGOU
Pôle administration



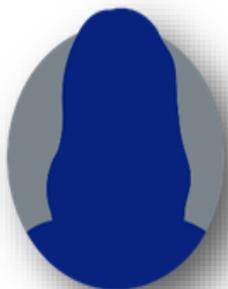
Geneviève DIDE
Pôle administration



Alex LAVIROTTE
Pôle administration



Georges LAUBRY
Pôle représentations



Maryvonne LE FERRAND
Pôle représentations



Gilles GAULIER
Pôle représentations



Jean-Marc PERARNEAU
Pôle représentations



Françoise LAGORCE
Pôle représentations

Avec l'UFC-Que Choisir, reprenez le contrôle de vos données personnelles

L'UFC-Que Choisir 37 lance une campagne de mobilisation [#JeNeSuisPasUneData](https://www.jenesuispasunedata.fr) qui propose un outil innovant et gratuit (<https://www.jenesuispasunedata.fr>) qui permet à chaque internaute de découvrir concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'il utilise (Facebook, Netflix, Instagram, Uber, Tinder et bien d'autres) mais aussi et surtout d'exercer ses droits de rectification, de suppression et à l'oubli...

Si les consommateurs ont conscience de la collecte de données dont ils sont l'objet dans leur quotidien, ils sont loin d'en mesurer l'ampleur et surtout l'exploitation qui en est faite. Il est primordial que les consommateurs réalisent l'importance des données qu'ils laissent sur Internet et les conséquences que cela peut impliquer sur leur vie, dans un contexte, en outre, de cybercriminalité en pleine expansion. L'objectif de notre campagne est clairement qu'ils reprennent le contrôle.

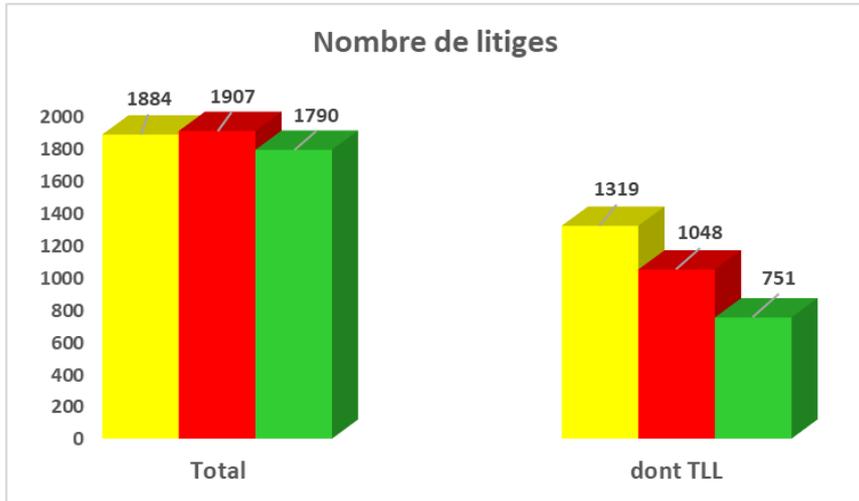


Vie de l'asso

Les litiges en 2022

Il s'agit d'une des activités les plus connues de notre association, à savoir la résolution des litiges étant précisé qu'il s'agit toujours de défendre un consommateur "particulier" face à un professionnel.

Le pôle litiges est composé d'une vingtaine de conseillers bénévoles avec le renfort de deux stagiaires élèves avocats (un par semestre).

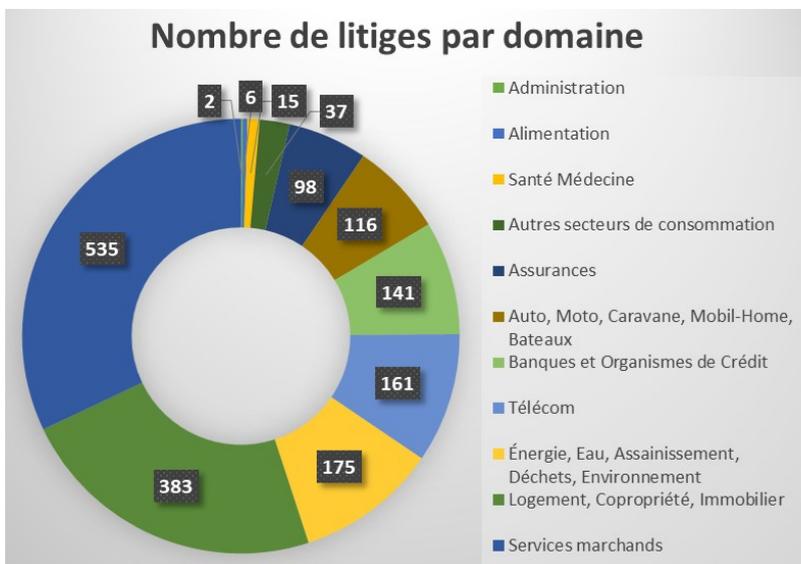
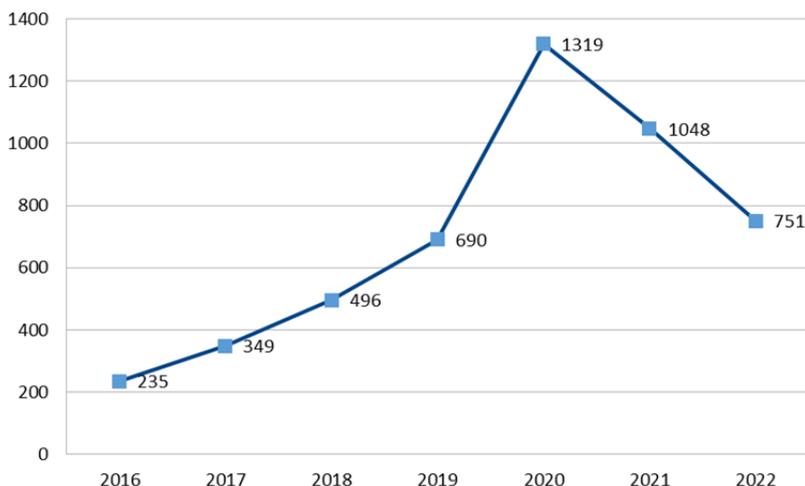


On remarque une baisse significative du nombre de demandes traitées en 2022 par rapport aux deux années précédentes, y compris les traitements des litiges en ligne (TLL). Il est possible que cette baisse soit le fruit de notre travail de prévention au quotidien.

2020 (jaune) - 2021 (rouge) - 2022 (vert)

Nombre de litiges en ligne depuis 2016

Le graphique montre une explosion des litiges en ligne depuis 2016 avec un pic en 2020. La pandémie et toutes les problématiques liées à l'annulation des voyages (45 % des litiges services marchands) avaient alors largement contribué à l'usage d'internet. Le volume de litiges traités en 2022 (751) est en baisse par rapport à 2021 (1 048). Les traitements en ligne ne représentent plus que 42 % de l'ensemble des litiges traités.



Nous avons assuré 1 198 rendez-vous présents et/ou téléphoniques au cours desquels nous avons accueilli et conseillé des consommateurs (sensiblement le même nombre qu'en 2021).

1 931 courriers papier et 7 703 courriels ont été réceptionnés pour 7 318 courriels envoyés et 742 courriers validés (visés par le responsable du pôle litiges). Ces chiffres correspondent à la fois au traitement des nouvelles demandes ainsi qu'au suivi du traitement des dossiers en cours.

La répartition par domaine reste similaire. Les domaines principaux concernés sont les services marchands (535), le logement (383), l'Internet et la téléphonie (161), les assurances (98), la banque (141) et l'énergie (175). Ces six secteurs d'activité représentent à eux seuls 1 493 demandes soit 83 % du total.

Réponses quiz

1b-2c-3a-4c-5a-6c-7c-8b-9a-10b

Vous avez moins de 5 bonnes réponses

Il est essentiel et urgent que vous lisiez ce numéro sur l'eau. Vous allez apprendre beaucoup de choses.

Vous avez entre 5 et 9 bonnes réponses

C'est bien mais vous avez encore des choses à apprendre.

Vous avez 10 sur 10

Félicitations ! L'eau n'a plus aucun secret pour vous !

Dans tous les cas, nous vous souhaitons une bonne lecture !

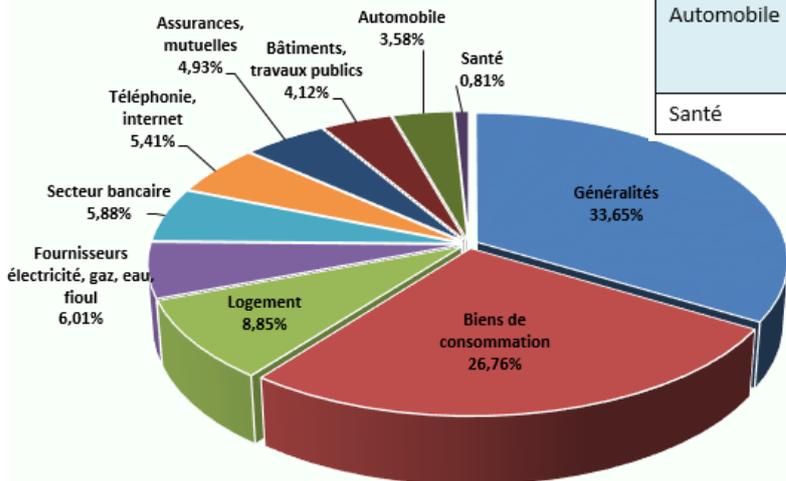
Quelques chiffres

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 480 dont 982 pour litiges entre le 1er février et le 31 mai 2023).

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.

| | | |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Généralités | Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges... | 498 |
| 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... | 396 |
| Logement | Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-proprétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions... | 131 |
| 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... | 89 |
| Secteur bancaire | Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés.... | 87 |
| Téléphonie, internet | Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès... | 80 |
| Assurances, mutuelles | Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie... | 73 |
| Bâtiments, travaux publics | Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux... | 61 |
| Automobile | Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA... | 53 |
| Santé | Litiges administratifs et médicaux | 12 |



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 (fermeture temporaire)
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

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 : Joëlle Constanza, Solange Deland, François Hugonnard, Daniel Pépin, Brigitte Boisseau.

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 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