

# QUE

# CHOISIR

# Touraine

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

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 39 - novembre 2023

## Edito

Dans notre dernier bulletin, nous nous sommes intéressés à l'eau. Dans ce numéro, nous vous proposons un autre sujet du quotidien : les déchets et leurs coûts, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères qui augmente, la collecte moins fréquente des déchets, le changement de collecte des encombrants, etc.

En effet, l'activité humaine produit des déchets et l'autopsie d'une poubelle nous indique qu'en France un habitant en "jette" en moyenne 280 kg par an, dont une partie seulement sera triée et recyclée.

Rappelons que les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de l'Indre-et-Loire siègent au sein de nombreuses commissions (les commissions consultatives des services publics locaux), que ce soit au niveau du département, de la métropole, des communautés de communes ou des communes de plus de 10 000 habitants, pour défendre nos intérêts comme ils le font également pour la gestion de l'eau.

A ce titre, nous militons pour l'instauration d'une redevance incitative basée éventuellement sur le poids, le nombre de personnes du foyer ou autre, plus juste à nos yeux que la taxe d'enlèvement des ordures ménagères payée avec la taxe foncière. Cette redevance aurait vocation à développer des comportements vertueux et ainsi réduire le volume des déchets ménagers.

Mais le meilleur déchet c'est celui que l'on ne produit pas. Il est possible de réduire, d'éviter le jetable, de réparer, de raccomoder ou de réutiliser autrement.

Rendre à la terre en compostant les biodéchets et recycler quand il n'y a pas d'alternative.

2024 arrive à grands pas avec de nouvelles mesures et directives concernant les déchets, que vous découvrirez dans cette édition.

Il ne faut jamais oublier que ce que nous jetons nous l'avons acheté. C'est notre argent qui part à la poubelle, pas celui du voisin.

Agissons !



## SOMMAIRE

1	Edito	4	Un bon compost fait maison	9	Consigne des bouteilles plastique
2	Quiz sur le tri	5	Jeter moins et trier mieux	10	Vie de l'association
3	Composter pour produire moins de déchets	6-7	TEOM et REOM	11	Résultats du quiz
		8	Un cadeau bonus pour réparer		Chiffres des appels reçus



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

L'association de consommateurs de référence

**Environnement**

# Quiz



## Etes-vous incollable sur le tri ?

- 1 - Appareils électroménagers
- 2 - Bouteilles d'huile en verre
- 3 - Croûtes de fromage
- 4 - Cotons-tiges
- 5 - Ampoules basse consommation
- 6 - Boîtes à œufs carton ou plastique
- 7 - Cigarettes
- 8 - Flacons de parfum
- 9 - CD/DVD
- 10 - Tubes dentifrice
- 11 - Pots de peinture
- 12 - Plantes
- 13 - Rasoirs jetables
- 14 - Téléphones
- 15 - Coquilles d'œufs



ORDURES MÉNAGÈRES



COMPOSTEUR



TRI



VERRE



DÉCHETTERIE



RETOUR MAGASIN

Réponses page 11

## Environnement



# Composter pour produire moins de déchets

**On en parle depuis un petit moment mais bientôt le compostage des biodéchets va être obligatoire.**

C'est au 1er janvier 2024 que cette mesure, contenue dans la loi Agec (loi anti-gaspillage pour une économie circulaire) s'appliquera. Le but est de réduire la quantité de biodéchets "perdus", si l'on peut dire (souvent incinérés), alors qu'ils pourraient être valorisés en compost ou en biogaz. Cette mesure s'appliquera à tous, professionnels comme particuliers. Il conviendra donc, pour chaque foyer, de composter, d'une manière ou d'une autre, ses biodéchets. Si les habitants de pavillons ou de maisons avec jardin devraient facilement trouver un emplacement pour installer un composteur, la mesure qui s'annonce commence à donner des sueurs froides aux résidents d'appartements, notamment dans les immeubles collectifs.

**La vie des gens ne va pas changer fondamentalement**

Pas de panique, cependant, rassure Jean-Louis Braséro, chargé de communication déchets et propreté urbaine à Tours Métropole\*. Il rappelle en premier lieu que la loi prévoit, outre l'obligation pour chacun de composter, que les collectivités "*doivent proposer des solutions aux habitants*". Et de glisser dans un sourire : "*La vie des gens ne va pas fondamentalement changer au 1er janvier !*"

En fait, il y a trois possibilités.

Pour les foyers disposant d'un jardin, il y a le composteur individuel. Beaucoup de foyers, d'ailleurs, en sont

déjà équipés. Tours Métropole, comme un certain nombre d'autres collectivités, en met gratuitement à disposition des habitants. "*C'est un service bien rôdé, explique M. Braséro. On en a distribué environ 25 000 en 20 ans. Et on peut y mettre ses biodéchets mais aussi ses résidus de jardinage*". Pour se procurer un composteur, il suffit de se munir d'un justificatif de domicile. La distribution s'effectue le dernier vendredi de chaque mois de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h sur le site du dépôt sud, 30 rue Joseph-Cugnot à Joué-lès-Tours.

**Vous prendrez bien un ver ?**

Quand on habite en appartement, maintenant, on peut s'équiper d'un lombricomposteur. Il s'agit d'une boîte hermétique d'assez petite taille contenant des vers de terre qui font le job. Là encore, Tours Métropole, comme d'autres collectivités, en propose mais, cette fois, il faut s'inscrire car quelques explications préalables sont nécessaires pour bien l'utiliser.

Toujours à destination de l'habitat collectif, il existe des composteurs partagés. Ils sont mis en place en différents endroits et les personnes concernées (et identifiées) y apportent leurs biodéchets, après réunion d'information avec les futurs utilisateurs. Un composteur partagé est utilisé par une vingtaine de foyers.

\* Pour les besoins de ce numéro exclusivement consacré aux déchets, nous avons rencontré M. Braséro, chargé de communication déchets et propreté urbaine à Tours Métropole qui a très gentiment répondu à toutes nos questions.

# Environnement



## Un bon compost fait maison

Comme pour toute bonne recette, il faut veiller aux ingrédients : dans un composteur, on peut mettre tous les déchets du genre épluchures de fruits et légumes, sachets de thé ou tisane, marc de café, coquilles d'œufs, de noix ou de moules broyées, restes de riz et de pâtes ou boîtes à œufs... (liste non-exhaustive). En revanche, on n'y met pas de viande ni de poisson, pas de produits laitiers ni de litière pour chat. Et, bien sûr, pas de plastique, de verre ou de métaux...

Ensuite, il y a deux méthodes de compostage, la mauvaise et la bonne.

La mauvaise consiste à tout balancer dans le composteur, bourre et balle, et d'attendre que la nature fasse son œuvre. Sauf que si on pratique de cette manière, précise Jean-Louis Braséro, "les déchets risquent de pourrir et non de se décomposer". Une nuance importante, notamment du point de vue olfactif.

Il explique la bonne conduite à tenir, en s'appuyant sur l'exemple des composteurs partagés. "Il y a trois bacs. Dans le premier, dit bac d'apport, on dépose ses biodéchets, puis on les recouvre de la même quantité de broyats qu'on prend dans le deuxième bac, en couches successives." De temps à autre on décompacte pour aérer la matière et faciliter la décomposition. "Au bout

de 6 à 8 mois, ce mélange, décomposé, entre en période de maturation pour la même durée. Le troisième bac, qui contenait le compost en train de murer, est alors vidé et son contenu utilisé, après tamisage, pour enrichir les plantes, en pot ou en jardin. Et il devient le bac d'apport et ainsi de suite." On peut également mettre, par exemple, des feuilles mortes pour remplacer le broyat.

Dernier conseil du Monsieur déchets de Tours Métropole : "Il faut surveiller l'humidité dans son composteur : trop sec, il ne se passera rien, et trop mouillé il aura tendance à pourrir. S'il est trop sec, on peut l'arroser ; s'il est trop humide, on rajoute du broyat".



# Environnement

## Tendre vers l'objectif : jeter moins et trier mieux

### Jeter moins

- ✦ En évitant les produits à usage unique (lingettes, assiettes et gobelets jetables, serviettes en papier...);
- ✦ En évitant les objets gadgets achetés à bas prix car on les jette rapidement ;
- ✦ En achetant des produits électriques et électroniques de bonne qualité parce qu'on les garde longtemps ;
- ✦ En achetant d'occasion, en louant, en empruntant auprès de nos proches, nos voisins... ;
- ✦ En donnant des produits, des affaires, des livres (en bon état) mais dont vous ne vous servez plus.



### Trier mieux

Nous avons à notre disposition des poubelles de toutes les couleurs, des affiches et des logos aidant à faire le tri. Suggestion : visitez la déchetterie de votre ville, vous apprendrez beaucoup et vous constaterez les volumes énormes de déchets jetés par les habitants.

### Quelques pistes :

- ✦ Votre commune prévoit le ramassage de vos déchets ; ne jetez rien dans la nature, sur les trottoirs... ;
- ✦ Elle met à disposition gratuitement des déchetteries en proche banlieue pour tout ce que vous ne mettez pas dans votre poubelle et, sur demande, ramasse vos encombrants à domicile ;
- ✦ Les produits achetés portent des symboles qui indiquent la poubelle à utiliser ;
- ✦ Certains déchets sont mieux triés que d'autres et cela, depuis longtemps, tels les bouteilles et flacons plastique, les briques alimentaires, le papier-carton, le verre ;
- ✦ Les magasins collectent les piles, les cartouches d'imprimantes, les ampoules. Rapportez-les en allant faire vos courses. Attention : les piles et les accumulateurs contiennent des métaux (nickel, cuivre, mercure, plomb) dont certains sont très toxiques.
- ✦ Il existe également des bornes placées dans la rue pour l'apport volontaire de textiles, de chaussures, du verre... ;
- ✦ Les lampes fluo compactes et à LED font l'objet d'une collecte spécifique car contiennent des produits dangereux ;
- ✦ Les appareils électriques et électroniques sont à déposer en déchetterie ou chez le distributeur lorsque vous achetez un appareil neuf ;
- ✦ Ne brûlez pas les huiles de vidange car l'incinération engendre des rejets toxiques dans l'atmosphère. Portez-les à la déchetterie ; certains garagistes et distributeurs automobiles peuvent aussi les récupérer ;
- ✦ Portez à votre pharmacien les médicaments et les radiographies.

Malgré tout cela, si vous avez un doute, allez sur le site [www.quefairedemesdechets.fr](http://www.quefairedemesdechets.fr)

### Informations données par les mairies

Le tri évolue sans arrêt. Lisez les consignes reçues.

Attention : toutes les collectivités locales n'en sont pas au même stade de tri ; soyez vigilant lors de vos visites dans d'autres villes ou hors département.



## Environnement

# TEOM et REOM les fausses jumelles

Collecter nos déchets ménagers -ramasser nos poubelles pour parler plus franchement- cela a un coût. Pour financer ce service, il existe deux systèmes : la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (la TEOM) et la redevance d'enlèvement d'ordures ménagères (la REOM).

Leur mode de calcul est différent.

La TEOM est une taxe de collecte et de tri de déchets, qui est obligatoire même dans le cas où vous ne passez que de courts séjours dans la propriété concernée.

La REOM, elle, est adossée au service d'enlèvement d'ordures ménagères. Ainsi, vous ne serez tenu de vous en acquitter que si vous utilisez ce service.

Pour résumer, la TEOM est calculée à partir de la valeur locative du logement concerné, quel que soit le nombre de personnes qui y habitent. Tandis que pour la REOM, on prendra plutôt en compte dans le calcul les déchets effectivement produits. Si pour une raison quelconque, par exemple, on ne produit pas du tout de déchets, selon le système choisi par sa collectivité, on paiera la TEOM mais pas la REOM.

### Qui détermine le montant à payer ?

Ce n'est évidemment pas l'utilisateur qui décide s'il sera assujéti plutôt à une REOM qu'à une TEOM, selon son intérêt. C'est la collectivité en charge de la collecte et du traitement des ordures qui le fait. Elle a à sa disposition ces deux possibilités qui ne sont pas cumulables. Pour la TEOM, on prend en compte la moitié de la valeur locative cadastrale du logement que la collectivité peut décider de plafonner ou pas. Le montant de la taxe correspond à ce montant multiplié par le taux fixé librement par la collectivité.

Des frais de gestion de la fiscalité locale s'ajoutent au montant de la taxe.



### Qui paie ?

Dans le cas d'une TEOM, c'est le propriétaire ou usufruitier qui paie, alors que dans le cas d'une REOM, c'est l'occupant du logement. Pour faire clair, si le logement est loué, c'est le propriétaire qui paiera la TEOM, et si c'est une REOM, c'est le locataire qui paiera directement. Mais de toute façon, la TEOM fait partie des charges récupérables que le propriétaire peut demander à son locataire de lui rembourser.

Vous trouverez le montant de la TEOM à payer sur votre avis d'imposition de taxe foncière. Vous devrez donc vous acquitter de la somme demandée auprès de l'administration fiscale.

La REOM, elle, est à régler auprès de votre commune (ou du groupement de communes dans certains cas) ou à un concessionnaire s'il y a délégation de service.

Cette redevance est calculée en fonction de l'importance du service rendu (volume des ordures et déchets enlevés notamment). La commune fixe les dates de facturation et de paiement de la REOM.

### Qui ne paie pas ?

On l'a dit, dans le cas d'une REOM, on ne paie pas si on n'utilise pas le service, tout simplement.

Dans le cas d'une TEOM, tout le monde paie... en principe car il y a des possibilités d'exonération. Notamment en ce qui concerne les exploitations agricoles exonérées de taxe foncière et donc, par voie de conséquence, de TEOM. Mais vous pouvez aussi demander à ne pas payer cette taxe si vous habitez à plus de 500 m du point de collecte. Dans ce cas, il faut demander à l'organisme responsable de la collecte à être dispensé de payer. En revanche, si vous habitez à moins de 200 m du point de collecte, ne vous bercez pas d'illusions : c'est une distance considérée comme normale par la réglementation. Entre les deux, c'est au cas par cas...

Et si vous destinez le bien dont vous êtes propriétaire à la location et qu'il est inoccupé, il est possible de demander une réduction de la TEOM. Pour cela, votre propriété doit respecter les conditions suivantes :

- ◆ être inoccupée pour une raison indépendante de votre volonté ;
- ◆ être inoccupée pour une durée d'au moins trois mois ;
- ◆ être inoccupée en partie ou en totalité.

Pour finir, ajoutons que les communes peuvent mettre en place une redevance spéciale afin de financer la collecte et le traitement des déchets. Elles sont tenues de le faire lorsque ni la TEOM ni la REOM n'ont été instituées. Cette redevance est calculée en fonction de l'importance du service rendu, notamment de la quantité des déchets gérés.

### En résumé

REOM	TEOM
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Soumise au service d'enlèvement d'ordures ménagères.</li> <li>◆ Est due par l'utilisateur du service.</li> <li>◆ Est calculée en fonction du nombre de personnes vivant au foyer, du nombre de bacs ou de sacs mis à disposition, du poids des déchets embarqués s'ils sont pesés.</li> <li>◆ La collectivité décide des dates de facturation et du recouvrement.</li> <li>◆ Le tarif peut inclure une part fixe correspondant à un nombre minimal de levées.</li> <li>◆ Est réglée par semestre auprès de la commune, du prestataire ou de la communauté de communes.</li> <li>◆ Ses coûts peuvent être modifiés à tout moment de l'année sans application rétroactive.</li> </ul> <p>Exonération : en cas de non utilisation du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taxe de tri de déchets obligatoire.</li> <li>◆ Est due par le propriétaire du local.</li> <li>◆ Est calculée sur la base foncière.</li> <li>◆ Son établissement et son recouvrement sont réalisés annuellement par le service des impôts.</li> <li>◆ Si le propriétaire loue le local, il peut intégrer la taxe dans le coût des charges locatives et au rythme de sa convenance (son taux est voté annuellement par la collectivité en début d'année).</li> <li>◆ Des frais de gestion de la fiscalité locale s'ajoutent au montant de la taxe.</li> <li>◆ Une éventuelle part additionnelle incitative peut être appliquée en fonction de la quantité de déchets produits.</li> <li>◆ Peut être mensualisée.</li> </ul> <p>Exonération : point de ramassage à plus de 500 m de la propriété, entre autres.</p>

### TEOM ou REOM ?

#### Lequel de ces deux systèmes est le plus avantageux pour la facture de l'utilisateur ?

Tout dépend de votre situation.

Pour la REOM, le critère de justice de cette redevance est souvent mis en avant. En effet, pour les redevances incitatives, la facture est directement liée à la production de déchets, mais également pour les redevances non incitatives dont la facture est liée "au service rendu".

Certains habitants de Gâtines-Racan en Indre-et-Loire ont fait l'expérience du passage de la REOM à la TEOM. Si pour certains, cela s'est traduit par une baisse du montant à payer, d'autres ont constaté une forte hausse, notamment ceux occupant ou possédant des biens à forte valeur locative. Des associations se sont créées pour contester ce passage, argumentant entre autres qu'une famille faisant des efforts sur la question des déchets paiera la même taxe qu'une autre famille produisant allègrement des déchets au principe que leur habitat a la même valeur locative.

Pour la TEOM, celle-ci étant calculée sur la valeur locative de l'habitation, cette taxe est moindre pour les familles habitant des petits logements à faible valeur locative et sera plus importante pour les familles ayant un plus gros patrimoine.

# Environnement

## Un "cadeau bonus" pour réparer plutôt que jeter



Depuis décembre 2022, un bonus réparation pour les appareils électriques et électroniques a vu le jour. Il s'agit d'un coup de pouce financier pour aider le consommateur à payer la réparation d'un appareil en panne.

Le dispositif part d'un constat : 90 % environ des appareils en panne n'étaient pas réparés jusqu'à maintenant, les consommateurs préférant souvent acheter du neuf, pour des raisons pratiques ou financières. Pour inciter les gens à faire réparer, et donc à prolonger la durée de vie de leurs appareils, le gouvernement a imaginé ce

dispositif. En pratique, quand on s'adresse à un réparateur agréé, celui-ci vous déduit de la facture ce bonus réparation.

Pour l'instant, l'aide va de 10 à 45 €, selon les appareils. C'est calculé pour couvrir environ 10 % du prix de la réparation. Par exemple, on sera à 10 € pour une machine à café, 25 € pour une machine à laver ou 45 € pour un ordinateur portable. Un certain nombre de produits sont concernés : ça va de la télé au grille-pain en passant par le vélo d'appartement ou la perceuse. La liste, consultable en ligne,

doit être étendue en 2024 puis en 2025.

Evidemment, ce dispositif ne concerne pas les produits encore sous garantie ou assurés ; il faut aussi que le produit soit conforme aux normes et qu'il ne s'agisse pas de recel ; et la panne ne doit pas résulter d'un mauvais usage : à ce titre, le remplacement des écrans des smartphones, par exemple, est exclu du dispositif.

Reste un problème : il faut s'adresser à un réparateur agréé, or ils ne sont toujours qu'une petite poignée sur le département d'Indre-et-Loire.

## Ecoparticipation : le début d'une seconde vie

L'écoparticipation est la petite somme que vous payez en plus du prix de l'objet quand vous achetez un appareil électrique ou un meuble. Cette somme –qu'on appelle aussi écocontribution– est collectée par le vendeur et ensuite reversée à un des organismes chargés du recyclage. Ce n'est donc pas une taxe puisqu'elle n'est pas collectée au profit de l'Etat. Cependant, elle a un point commun avec une taxe : elle est obligatoire. Le client ne peut refuser de la payer en la soustrayant, par exemple, du montant demandé par le vendeur.

Le montant de cette écoparticipation est variable car il dépend de plusieurs facteurs. En effet, au moment du recyclage, les appareils ne reçoivent pas le

même traitement selon les matières qu'ils contiennent, les polluants qu'ils renferment, etc. En revanche, elle est du même montant pour deux produits du même type, indépendamment du prix de vente de l'objet lui-même, que le produit soit standard ou haut de gamme.

Cette contribution a été créée en 2005 (de façon provisoire à l'époque) pour les appareils électriques et électroniques. Elle a été étendue en 2012 au mobilier et finalement rendue pérenne en 2018.



En contrepartie de cette écoparticipation, le vendeur s'engage à reprendre votre ancien appareil pour le mettre à disposition des organismes de recyclage. Là aussi, c'est une obligation, mais il faut parfois insister, certains magasins ayant une fâcheuse tendance à "l'oublier" !

Quand je verse une écoparticipation lors de l'achat de mon nouveau grille-pain, la totalité de cette somme est reversée à l'organisme chargé de collecter, dépolluer, recycler, voire réparer les anciens appareils. La totalité de la somme sera affectée à ces tâches puisque l'organisme en question n'étant pas une entreprise, il ne doit à ce titre faire aucun bénéfice.

# Environnement

## Consigne des bouteilles plastique : le projet abandonné

Les plus anciens s'en souviennent encore : il y a quelques dizaines d'années, la grande majorité des bouteilles en verre étaient consignées. Ainsi on pouvait voir, dans nombre de magasins, les consommateurs rapporter leurs bouteilles vides, en échange d'un petit ticket que l'on faisait déduire de la note finale. Et pour certains produits, comme le vin ou le lait, on faisait même parfois directement remplir ses bouteilles vides. Aujourd'hui, certains distributeurs relancent ce mode de fonctionnement, certains dans un but clairement écologique, d'autres avec comme arrière-pensée de fidéliser leur clientèle. Mais le résultat est là : le contenant de verre est réutilisable quasiment à l'infini.

Sans doute inspiré par ce modèle, le gouvernement avait émis l'idée d'instaurer une consigne pour les bouteilles en plastique. Concrètement, il s'agissait de faire payer au consommateur une vingtaine de centimes en plus quand il achetait un produit en bouteille plastique, somme qui lui aurait évidemment été rendue quand il aurait rapporté

sa bouteille vide. Énoncé comme ça, ça ressemblait à une bonne idée, écologiquement vertueuse mais en fait il n'en était rien, et notre association, avec le Cercle national du recyclage, a demandé instamment l'abandon d'un tel projet. Pour plusieurs raisons.

La première, c'est que les bouteilles plastique sont déjà collectées par le tri. Ça marche et c'est d'année en année plus efficace. Si ce système de consigne avait été mis en place, ça aurait créé un double système de collecte : une véritable aberration logistique et économique !

Deuxième raison. Jamais 100 % des bouteilles plastique n'auraient été rapportées pour être déconsignées. Si on prend pour hypothèse, très optimiste, un retour de 80 % pour une consigne à 20 centimes l'unité, ce sont environ 500 millions d'euros chaque année qui seraient mécaniquement allés des poches du consommateur à celles, bien plus profondes, des géants de

l'agroalimentaire (Coca-cola, Nestlé, Danone...).

Autre argument : dans le système actuel, les déchets, après tri et collecte, sont revendus et ça sert à financer la collecte de tous les déchets. Il y aurait donc eu, avec les bouteilles consignées, un manque à gagner pour les collectivités, sans que cela ne modifie les besoins de ramassage.



Mais c'est sur le plan environnemental que cette mesure était la plus problématique. En effet, l'objectif prioritaire doit être la réduction de la production de déchets à la source. Et, à cet égard, il n'est pas inutile de jeter un coup

d'œil sur ce qui se passe chez nos voisins allemands. Depuis la mise en place de la consigne des bouteilles plastique, il y a 15 ans, le pays a connu une augmentation substantielle de la part des bouteilles plastique à usage unique.

Finalement, le bon sens a fini par l'emporter, puisque Christophe Béchu, ministre de la Transition écologique, a annoncé mercredi 27 septembre 2023 lors des Assises des déchets qui se tenaient à Nantes, que ce projet de consigne sur les bouteilles en plastique est abandonné. C'est donc une excellente nouvelle pour les collectivités locales en charge de la gestion des déchets, pour le pouvoir d'achat des consommateurs et pour l'environnement. Ce dont l'UFC-Que Choisir et le Cercle national du recyclage ne peuvent que se réjouir.



# Vie de l'association

**D**imanche 14 mai à Joué-lès-Tours, le 28 mai à Langeais et enfin le 11 juin à Amboise, des bénévoles de notre association sont allés sur les marchés questionner les consommateurs sur les économies d'eau possibles à faire. A chaque rendez-vous, le public a été nombreux et les échanges ont été enrichissants.



**D**imanche 10 septembre 2023, notre association l'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire était présente à "TOURS EN FÊTE" au Lac de la Bergeonnerie et au Centre Aquatique du Lac. Cet événement mettait à l'honneur l'ensemble du secteur associatif local sous le signe de la convivialité, de la découverte et de la rencontre. A notre stand, malgré une chaleur étouffante, de nombreux visiteurs se sont arrêtés pour discuter, s'informer, jouer à nos quiz sur les déchets, l'eau, l'énergie et participer ensuite à notre tombola gratuite.

**A**près avoir animé au deuxième trimestre plusieurs RV Conso en partenariat avec l'ASEPT à la résidence Belmont de Domitys, nos animatrices ont repris, pour ce dernier trimestre, avec des animations à la Gloriette mais aussi à TIA (Touraine Inter Ages). Les thèmes sont variés : la consommation responsable, les écogestes, l'alimentation, le démarchage à domicile, les arnaques sur Internet. D'autres rendez-vous sont d'ores et déjà programmés dans des lycées ou des CCAS.



**D**imanche 15 octobre 2023, notre association l'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire avait répondu favorablement à l'invitation de "Place du climat" à la Gloriette de Tours.

Cette année, Place du climat mettait le focus sur l'alimentation. A notre stand, de nombreux visiteurs se sont arrêtés pour discuter, s'informer et participer à nos animations.

Et tous les jours, tous nos bénévoles accueillent dans nos permanences les consommateurs, les représentent dans les différentes instances du département et les défendent en les aidant à résoudre leurs litiges.

**Réponses quiz**

3/12/15

4/9/13

10 /6

1/5/14

2/8

1/5/7/11/14



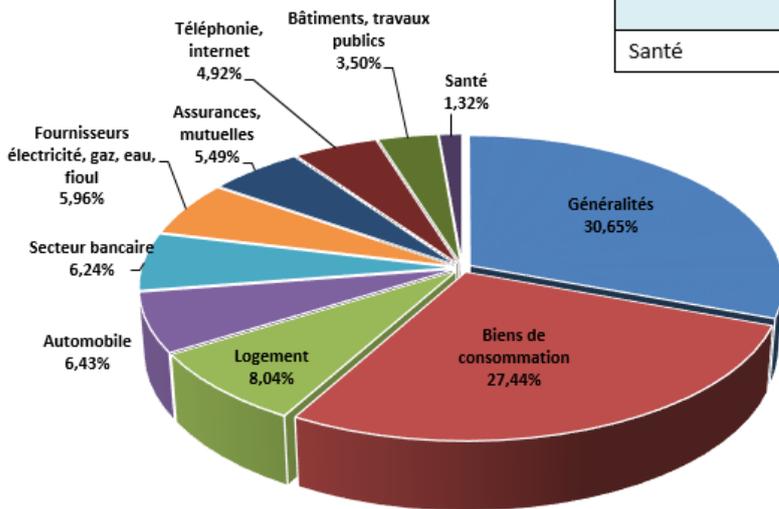
**Quelques chiffres**

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 057 dont 733 pour litiges entre le 1er juin et le 30 septembre 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...	324
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...	290
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	85
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	68
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	66
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...	63
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	58
Téléphonie, internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	52
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	37
Santé	Litiges administratifs et médicaux	14



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, en recherche de bénévoles)  
**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 :** Joëlle Constanza, Solange Deland, François Hugonnard, Daniel Pépin, Zénaïde.  
**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