

## Notre Assemblée Générale

L'assemblée générale de notre association a eu lieu le samedi 25 mars 2023. Les membres du conseil d'administration avaient choisi un samedi en espérant un peu plus de présence, mais cela n'a pas été le cas, seulement 32 présents et 27 pouvoirs.

L'association comptait en décembre 2022, 994 adhérents et seulement une quarantaine de bénévoles pour une grande diversité d'activités. Notre activité principale est, bien sûr, l'aide que nous apportons aux adhérents pour résoudre leur conflit de consommation. En 2022, nous avons ouvert 569 dossiers litiges, dont 236 traités en ligne de janvier à avril. A cette date, les administrateurs ont pris la décision d'arrêter le traitement des litiges en ligne malgré la perte financière que cela allait entraîner. Le tête à tête avec l'ordinateur manquait d'humain pour nos conseillers litiges, créait beaucoup de travail et de contraintes pour peu d'adhésions.

Nous avons représenté les consommateurs auprès d'une vingtaine d'établissements de santé du département et d'une dizaine d'instances départementales ou locales (CCSPL, SAGE, ADIL, CDAC...).

Nous avons réalisé la plupart des enquêtes sollicitées par l'UFC Que Choisir, avons participé à des forums, « rendez-vous conso », « printemps des consommateurs », à une chronique sur RadioB et bien sûr animé nos sites internet, Facebook, Twitter...

Pour terminer le verre de l'amitié nous a permis d'échanger avec les adhérents présents et de constater que certains d'entre eux ignoraient la diversité de nos activités.

## Le panier et le trimestre anti inflation

La flambée des prix alimentaires continue dans les grandes et moyennes surfaces (GMS), plus 19 % d'augmentation entre avril 2022 et avril 2023 selon les observations de Que Choisir. Une hausse inédite depuis 40 ans.

En janvier 2023, le gouvernement a poussé les GMS à instaurer un panier « anti-inflation » qui devait contenir une cinquantaine de produits alimentaires *ou non*, à prix stables pendant trois mois. Toutes les GMS n'ont pas joué le jeu. La composition du panier était surprenante, sur le nombre de produits proposés (136 pour Carrefour à plus de 500 pour Intermarché), sur le choix des produits... Les associations de consommateurs regrettent que la plupart des produits soient des marques de distributeurs et que, parmi ces produits on trouve beaucoup de biscuits, de viennoiseries, de sucreries avec des nutri-score en D ou E, des alcools, des sodas mais pas de lait !...

*Autre constat de l'UFC : si les prix des produits du panier ont bien été bloqués, ils avaient trop souvent fortement augmenté avant la mise en place du panier. En mars, ce sont les produits de marques qui ont vu leurs prix faire du « rattrapage » soi-disant à la suite des négociations annuelles avec les entreprises agroalimentaires.*

En mars 2023, le gouvernement a décidé d'abandonner le « panier anti-inflation » pour le remplacer par le « trimestre anti-inflation » d'avril à juin 2023 ! Les différentes enseignes sont libres d'adhérer ou non. Elles sont libres de la stratégie à adopter pour maintenir ou réduire les prix des produits choisis.

Elles peuvent apposer sur les produits un logo tricolore créé pour l'occasion « trimestre anti-inflation » afin d'informer les consommateurs sur les produits ayant un prix le plus bas possible.



En cette fin d'avril, les chariots panier « anti-inflation » sont toujours présents à l'entrée des certains magasins et il est difficile de trouver des produits au logo « trimestre anti-inflation ». Les prix des produits alimentaires continuent à grimper. Une solution pour éviter le gaspillage, et aller vers une consommation durable ?

## Les assurances affinitaires souvent chères et sans intérêt

En 2018, Mme B. achète un téléphone portable et souscrit une assurance premium chez la SFAM pour 4,99€ mensuels. Les prélèvements se réalisent sans problème jusqu'en avril 2021. A cette date la SFAM aurait envoyé un mail pour l'informer de nouveaux services justifiant une augmentation des prélèvements, avec prise d'effet immédiat sauf rétractation de sa part. Mme B. n'a jamais lu ni vu ce mail. A partir du mois d'août 2021, les prélèvements s'avèrent anarchiques et aberrants, par exemple en juin 2022, Mme B. constate 10 prélèvements pour un montant de 536€. Au total depuis août 2021 l'ensemble de ces prélèvements s'élève à 1 580€. Mme B. réagit, essaye de contacter la société, envoie une lettre recommandée, appelle régulièrement le service clients, sans résultats.

Elle s'adresse à notre association UFC Que Choisir de l'Ain. Suite à notre courrier, la SFAM reconnaît des erreurs de prélèvements et s'engage à rembourser 639€ mais vu le nombre de dossiers en cours, la SFAM ne peut s'engager sur un délai de remboursement ! Le litige n'est pas clos. La SFAM, en partenariat avec SFR et la FNAC, dans les années 2010, proposait une assurance dite « affinitaire ». Il s'agit d'une assurance souscrite auprès d'un assureur pour couvrir un bien des aléas d'utilisation (casse, vol, perte...), complémentaire à la garantie légale de conformité (2 ans) et à la garantie légale des vices cachés et aux garanties commerciales. Trop souvent ces assurances sont souscrites à l'insu des consommateurs, Ces assurances sont chères, environ 1/12e du prix neuf/an et deviennent de plus en plus onéreuses avec la perte de valeur du bien par obsolescence. Il convient de lire très attentivement les conditions générales de services rarement proposées au moment de la signature du contrat et beaucoup trop longues à lire. La loi autorise l'augmentation des prélèvements. Mais il faut avoir informé les clients au moins un mois avant l'augmentation et leur avoir proposé une rupture de contrat. Les litiges sont tellement nombreux avec ces assurances affinitaires qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les assureurs auront l'obligation de recueillir le consentement du consommateur et l'obligation de l'informer annuellement du montant des prélèvements. Déjà, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 le délai de rétractation est passé de 14 jours à 30 jours à compter de la date de souscription.

## L'air que nous respirons chez nous

## Le Nutri-Score : un succès qui doit évoluer

De plus en plus présent sur la face avant des emballages des produits alimentaires, le logo du Nutri-score est un bon indicateur nutritionnel, il est simple à comprendre et lisible par tous. Certains consommateurs le recherchent systématiquement et n'achètent que des produits classés en A ou B. D'autres au contraire, le décryptent fortement, il serait trop simpliste et donc peu précis.

Depuis sa création en 2014, le Nutri-score a été adopté par 7 pays européens : la France en 2017, la Belgique, la Suisse, l'Allemagne, les Pays-Bas, l'Espagne et le Luxembourg. L'UFC Que Choisir et d'autres associations de consommateurs avaient espéré qu'il serait retenu au niveau européen en 2023 et qu'il deviendrait obligatoire pour tous les produits alimentaires transformés. L'Italie s'y oppose vigoureusement, pour elle le Nutri-score s'avère trop sévère pour les produits fromagers et pour les charcuteries. Un autre reproche au Nutri-score : son calcul ne tient absolument pas compte des additifs contenus dans le produit (conservateurs, colorants, exhausteurs de goût ...), ces fameux E, dont certains sont reconnus très néfastes pour la santé des consommateurs.

A juste titre car le Nutri-score actuel est établi pour 100g de produit ou 100ml de boisson à partir des valeurs nutritionnelles obligatoirement présentes sur l'emballage. Il prend en compte

1. les nutriments à favoriser que sont les fibres, les protéines, les fruits et légumes, les huiles de colza, de noix ou d'olives.
2. les composantes défavorables à la santé telles que les calories (valeur énergétique), la quantité d'acides gras saturés, le sucre, le sel.

L'addition de ces deux composantes détermine une note traduite en lettre A ( bon produit), B,C,D,E (aliment à éviter) à laquelle est associée une couleur vert sombre (bon), vert clair, jaune, orange et rouge (à éviter). Le Nutri-score est calculé pour 100g de produit sans tenir compte de la portion consommée. Les produits riches en gras (fromage, beurre...), en sel (gâteaux apéritifs), en sucre (pâtisseries) sont souvent classés en D ou E.

Les entreprises ont bien compris l'intérêt d'afficher un Nutri-score valorisant sur leurs produits. Les recettes ont été retravaillées pour aboutir à ce résultat, malheureusement pas toujours au profit de la santé des consommateurs. Les ingrédients négatifs (sucre, sel, gras) ont trop souvent été remplacés par des additifs (édulcorants, émulsifiants...).

Depuis 2017, les recommandations nutritionnelles ont évolué. Le calcul du Nutri-score est revu pour un nouveau Nutri-score fin 2023, plus sévère pour le sucre, le sel, les acides gras et les additifs. Etablir ce calcul est difficile, de nombreuses questions perdurent. Les entreprises agroalimentaires refusent de voir leurs efforts annulés, leurs produits déclassés. Certaines associations réclament, en plus, de tenir compte de l'impact environnemental de la production, de la transformation...

L'avenir du Nutri-score au niveau européen est incertain. Il est sûr qu'il fait l'objet d'un fort lobbying de la part des entreprises mais les consommateurs l'ont bien adopté.

Nous recommandons...

- d'acquérir des produits alimentaires présentant le Nutri-score, toujours meilleurs pour la santé que les produits ne le présentant pas (rappelons qu'il n'est pas obligatoire).
- D'utiliser le Nutri-score pour comparer des produits d'une même famille nutritionnelle, par exemple des céréales du petit déjeuner, des gâteaux, des produits apéritifs...

... en attendant de le voir imposer par l'Europe.

## Fin du tarif réglementé du gaz : 1<sup>er</sup> juillet 2023

Le tarif réglementé du gaz naturel est en contradiction avec la réglementation européenne, il a donc été prévu de mettre fin à cette anomalie fin juin 2023. Et personne ne pouvait savoir que nous serions en période d'inflation. Ce prix réglementé est fixé par les pouvoirs publics et révisé régulièrement. Seules quelques entreprises locales de distribution de gaz et Engie ont pu le proposer.

Déjà un grand nombre d'entreprises démarchent pour obtenir des contrats. Pas d'affolement, UFC Que Choisir recommande d'attendre et donc, de ne pas répondre à toutes ces sollicitations.

2,3 millions de ménages sont concernés. Il est prévu, que sans nouveau contrat, au 1<sup>er</sup> juillet, ces ménages basculent automatiquement, sans frais et sans engagement de durée sur l'offre Engie dite « passerelle ». Il sera toujours temps ensuite de chercher une offre plus avantageuse et de changer de fournisseur.

La qualité de l'air de nos logements est préoccupante. Une poussière permanente est visible sur nos sols, nos meubles, nos écrans...

L'analyse des constituants de ces poussières est inquiétante, elle indique la présence de nombreuses substances néfastes à la santé. Les coupables ? Ils sont très nombreux : les parfums d'intérieur, les sprays aux huiles essentielles, l'encens, les bougies, les peintures, les colles, les produits ménagers, les plastiques, les vêtements, les emballages alimentaires, les produits cosmétiques, les jouets...

Ce sont ces produits chimiques contenus dans tout notre environnement qui sont toxiques. Très nombreux, ils sont classés par groupe : les HAP (hydrocarbures aromatiques polycycliques), les COV (composés organiques volatiles), les MIT (méthylisothiazolinone), les phtalates, les perfluorés, les aldéhydes (dont le plus inquiétant est le formaldéhyde), les métaux lourds, les biocides, pesticides, insecticides, les acariens et moisissures pour finir sur des organismes vivants ...

Les effets de cette pollution de l'air intérieur sont divers et différemment ressentis : odeur, fatigue, maux de tête, irritation des yeux ou de la peau. Ils peuvent évoluer en maladies chroniques comme les allergies, l'asthme. La plupart des polluants sont des perturbateurs endocriniens. Les plus touchés sont les enfants en bas âge qui se déplacent au ras du sol et qui ont tendance à sucer leurs doigts.

Pour réduire ces pollutions, il convient de...

- aérer fréquemment, eh oui l'air extérieur est moins pollué que l'air intérieur.
- surveiller les zones humides du logement.
- adopter de bonnes pratiques ménagères en utilisant peu de produits ménagers différents, un seul produit multi-usages sera moins dangereux que plusieurs. En consultant les pictogrammes obligatoires sur les produits ménagers vous pourrez en choisir un, peu toxique pour les rivières et poissons, peu irritant...
- Eviter l'eau de javel, encore très utilisée. C'est un désinfectant et un blanchissant pas un nettoyeur. Elle est toxique pour l'environnement, irritant pour les yeux, les voies respiratoires et digestives pour vous mais aussi pour vos animaux. Mélangée à d'autres produits acides, elle provoque un gaz très toxique et des brûlures.
- Réduire l'utilisation des pesticides. Les antipuces, les antimites, les anti-fourmis, les anti-poux, les antiacariens ... sont tous à base de biocides, très toxiques, certains de leurs composants sont même interdits en agriculture mais tolérés en insecticides ou fongicides d'intérieur !
- Ne pas parfumer son intérieur et passer souvent l'aspirateur et une serpillière humide.

(suite de l'article « gaz réglementé »)

Pour vous informer et comparer les contrats, utilisez le comparateur de l'UFC ou celui du médiateur de l'énergie : energie-info.fr

Nous vous conseillons aussi de privilégier les fournisseurs connus ( Engie, Total-énergie, Eni...), ils ont beaucoup moins de contentieux que les autres.

Nous vous rappelons aussi que les consommateurs peuvent quitter une offre à tout moment même s'ils ont signé pour un tarif fixe sur une durée précise. Seul le fournisseur est engagé sur la durée. Par contre, le contrat ne doit pas être résilié par vous-même, cela correspond à la clôture d'un compte qu'il faudra rouvrir moyennant des frais. C'est au nouveau fournisseur de s'occuper du transfert.