

Bulletin trimestriel de
UFC–Que Choisir 17
N° 158–Juillet 2025
Prix 3 € (Abonnement annuel 12,00 €)
/ ISSN 0981 7972

LITIGE RÉSOLU

Technitoit :
contrat non tenu
Enjeu du litige 860 €
pages 4 et 5

0%

ÉCO-PRÊT

À TAUX ZÉRO (PTZ)

Les modalités
évoluent
page 8



NOTEZ-LE !

Fermeture d'été
de l'UFC 17
du 2 août au 24 août
2025 inclus

En cas d'urgence, s'adresser à la
Direction Départementale de la
Protection des Populations DDPP
tél : 0809 540 550
ou sur le site : signal.conso.gouv.fr

VOYAGES EN TRAIN

Vos droits en cas d'annulation ou de retard

PAGE 9



CHASSE AU GASPILLAGE

Durée de vie de nos appareils électriques et électroniques



PAGE 7

APPEL À LOCATAIRES

CHEZ LES BAILLEURS SOCIAUX

PAGE 6

Sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION	pages 2-4
L'édito du président	
Les étudiants de l'IUT et l'UFC 17	
LITIGES RÉSOLUS	page 4
Exemples de litiges résolus	
ACTIONS DE L'ASSOCIATION	page 5-6
Ville en joie – Semaine du numérique	
L'UFC 17 et les étudiants –	
Porteur de parole – Journée Périgny	
Appel à locataires chez les bailleurs	
sociaux– Remerciements	
LÉGISLATION	page 7
La chasse au gaspillage	
ÉCO-PRÊT À TAUX ZÉRO	pages 8
Nouvelles modalités	
VOYAGE EN TRAIN	pages 9
Droits en cas d'annulation ou de	
retard	
ARNAQUES	page 10
Info–alerte	
BON À SAVOIR	page 11
IRL Indice de référence des loyers	
ABONNEMENTS	page 11

Nombre d'adhérents
au 30 juin 2025 : 1351

Edito du Président



Chers adhérents et adhérentes,

L'UFC-Que Choisir vient de rendre publique une étude nationale approfondie sur l'évolution de la répartition médicale en France au cours des dix dernières années. Cette analyse révèle un creusement préoccupant des inégalités territoriales dans l'accès aux soins, et une désertification médicale à l'œuvre qui concerne principalement les départements les moins bien dotés.

Les données issues de l'étude sont édifiantes :

- 73 départements sur 101 ont vu leur densité médicale diminuer entre 2014 et 2023.
- Parmi les 50 départements les moins bien dotés en 2024, 44 enregistrent une dégradation.
- A l'inverse, 22 des 50 départements les mieux pourvus voient leur situation s'améliorer.

Si la situation de la Charente-Maritime est meilleure que dans d'autres territoires, la gravité de l'accès aux soins en France appelle à des mesures ambitieuses et dont les effets seront réels sur la répartition médicale.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir demande aux sénateurs l'inscription du projet de loi à l'ordre du jour du sénat.

Dans le cadre de l'action de groupe lancée en avril 2021 par l'UFC-Que Choisir contre les modifications tarifaires de certaines offres de Canal+, mises en place en 2018, l'UFC et Canal+, dans une démarche amiable constructive, sont parvenues à un accord visant à dédommager les abonnés concernés. Cet accord, soldant le différend entre l'association et Canal+ autour des modalités d'information des clients visés et d'acceptation par ces derniers d'une nouvelle formule d'abonnement moyennant une augmentation du prix de l'offre de 2 à 5 euros par mois en 2018, prévoit une indemnisation forfaitaire individuelle globale comprise entre 20 et 75 euros selon le statut des personnes concernées.

Cordialement

Martial KONEY

ACTIVITÉS DU 2ÈME TRIMESTRE 2025 PAR SECTEURS

PERMANENCES ACCUEIL LA ROCHELLE	60	LES AUTRES PERMANENCES	
PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES LR	60	Jonzac	6
Courriers reçus	204	Saintes	28
Courriels reçus	99	Saint-Georges de Didonne	11
Dossiers litiges	90	Saint-Jean d'Angély	12
Renseignements téléphoniques	458	Tonnay-Charente	12
Courriers expédiés	667	Rochefort	7
Réponses courriel	177	Royan	13

Des étudiants de l'IUT se font porte-voix de l'UFC-Que Choisir

Notre association trouve peu d'écho auprès des jeunes.

Pourtant la consommation responsable les concerne aussi, car bien des pièges leur sont tendus. Les 2^{ème} année "Techniques de commercialisation" sont venus nous prêter main forte

L'UFC, association indépendante, mène de justes combats depuis près de 50 ans. Cela a commencé en 1976 avec l'interdiction de dix colorants dans l'alimentation et cela résonne encore fort avec les plaintes déposées en janvier et juin contre les constructeurs de voitures en raison d'airbags dangereux. Factures d'eau abusives, arnaques des produits allégés, abus des tarifs bancaires, mise en place du Nutriscore, alertes sur les pesticides, tests comparatifs, etc... L'UFC-Que Choisir a toujours été au top quant à la défense du consommateur. Mais qu'en savent les jeunes ?

COMMENT FAIRE SAVOIR

Lors de la semaine étudiante de l'écologie 2024, une simple conversation entre une enseignante de l'IUT et notre ambassadeur bénévole Daniel, a débouché sur un projet séduisant quant à notre recherche de notoriété auprès des jeunes. En relation avec Anne et Didier, également bénévoles à l'UFC de Charente-Maritime, un groupe de volontaires s'est pris au jeu. Pour la section "techniques de commercialisation" la priorité n'était certes pas de devenir militants de notre association,

mais bel et bien d'appliquer les outils et démarches enseignés à l'IUT en réponse à la question : "Quels moyens l'UFC-Que Choisir peut trouver pour augmenter sa visibilité auprès des jeunes ?"

CHOISIR C'EST ETRE LIBRE

Soit, le Business International est plutôt le cheval de bataille d'Inès, la cheffe de groupe, et de Clément, le trésorier. Mais avides de connaître leur ressenti sur cette expérience, nous les avons rencontrés en juin lors de la journée de présentation des différents Projets des "2ème année". Ils ont pointé la timide présence de l'UFC-Que Choisir sur les réseaux sociaux ainsi que des préoccupations générationnelles différentes. Les bénévoles de l'UFC départementale sont souvent des retraités, très au fait des problèmes auxquels ils sont sans cesse confrontés en tant que conseillers, mais en marge des centres d'intérêts et médias de la jeunesse.

Inès met en miroir l'attitude consumériste générale des jeunes et celle de leurs parents "Pour mes parents par exemple, on peut parler de consommation responsable,

construite sur des valeurs familiales fondées depuis plusieurs générations, à savoir faire marcher davantage les petits commerces indépendants."

Force est de constater que les moyens financiers limités des jeunes et leur familiarité avec le web font naître "Une manière compulsive de consommer, en priorisant des bonheurs et besoins personnels plutôt que nécessaires. Sur les achats nécessaires et vitaux, le prix est privilégié plutôt que la qualité" constatent nos interlocuteurs.

Cependant les investigations de Inès et Clément ont révélé une attitude plus consciente chez les jeunes en études supérieures. Conscience des répercussions humaines et environnementales de la consommation sauvage : "Chez les filles notamment les achats de vêtements se font de moins en moins en ligne, sur des sites ou dans des franchises qui exploitent et font fi des conditions de travail et des moyens de transport très polluants" affirme Inès.

Si l'UFC-Que Choisir a des leçons à prendre des jeunes, qui sont les consommateurs en puissance pour demain, nous nous rejoignons fortement les uns et les autres sur la notion de liberté, chère à la jeunesse. Liberté de choisir, qui implique la résistance aux intérêts financiers des "marchands de soupe", aux pièges des influenceurs, ou encore le souci de la protection de la nature".



Merci à Lise Barrière, Inès Guignard, Clément Ayrault, Héloïse Collin-Piveteau, Raphaël Caneiro, Nathan Mourissargues, qui ont présenté leur projet en juin. L'équipe n'avait pas choisi la facilité, mais une nouvelle section est déjà parée à prendre le relais !

Le plan d'action mis en place

- Un loto en partenariat avec des enseignes locales, avec des lots attractifs et un format ludique, a permis de capter l'attention des étudiants.
- Une communication digitale, avec des publications interactives et informatives, a adopté les codes des réseaux sociaux actuels.
- Un stand, lors de la Semaine Etudiante de l'Ecologie, organisée en mars 2025, a mis l'accent sur les collectes de données.

Du 1er janvier au 30 juin 2025 : 41 dossiers clôturés gagnés à l'amiable – Montant des enjeux 68 512 €

149 conseils donnés souvent par le Traitement des Litiges en Ligne

Orange : prélèvement à tort

Enjeu du litige 950 €

Notre adhérent Monsieur Z a été démarché par téléphone pour modifier son contrat en contrat pro avec regroupement de sa ligne téléphonique (qui était déjà en contrat pro).

Il accepte cette proposition et retourne le matériel concernant son ancien contrat.

Il vient de s'apercevoir que, depuis 19 mois, il règle deux abonnements, son ancien contrat est toujours en fonctionnement alors que pour lui ce dernier avait été résilié d'office.

Son préjudice est estimé à 950 € soit 19 mois x 50€ (septembre 2023 à mars 2025).

Malgré plusieurs interventions, il ne parvient pas à se faire rembourser les abonnements payés à tort et nous confie son dossier.

Grâce à l'intervention de l'UFC 17 auprès d'Orange ce litige est résolu en mars 2025 et notre adhérent est remboursé.



Technitoit : contrat non tenu

Enjeu du litige 860 €

En mai 2024 Madame Y a signé un bon de commande de 2 400 € avec l'entreprise Technitoit pour la réfection d'un avant toit, travaux prévus en juillet. Elle donne un acompte de 860 € (30 % du montant du chantier) encaissé aussitôt. L'entreprise repousse plusieurs fois cette date puis décide en novembre de renoncer à son contrat et de rembourser les 30 % versés. Malgré l'envoi d'un RIB notre adhérente ne reçoit rien. En janvier 2025, elle nous confie son litige. L'UFC 17 lui conseille d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

Suite à cette démarche, le litige est résolu.

Un simple conseil de notre association a suffi à régler ce litige qui traînait depuis plusieurs mois.

Notre adhérente nous remercie et nous envoie le mail suivant :

« Je viens vous informer que l'entreprise Technitoit a procédé au remboursement de mon acompte (860 €) le lendemain de la réception de ma lettre recommandée. Mon problème est donc réglé grâce à vos conseils. Je vous remercie pour tout ce que vous faites avec Que Choisir pour tous les consommateurs. »

Ma prime' renov promise non versée – Enjeu du litige 1 800 €

Madame X dépose une demande d'aide financière sur le site « maprimerenov.fr » pour son projet de rénovation énergétique. Après examen, une prime de 1 800 € est accordée et réservée jusqu'en juin 2026. Suite aux travaux effectués en 2024, la facture et un RIB sont envoyés mais le dossier comporte deux problèmes de concordance de nom et d'adresse : un 2^{ème} prénom apparaît et l'adresse est incomplète. L'adresse postale de notre adhérente est anormalement longue et contient trop de caractères pour rentrer dans les formats des systèmes informatiques. Malgré les justificatifs de nom et d'adresse et de nombreux échanges relevant du dialogue de sourd, avec menace de rejet de demande de prime, notre adhérente ne reçoit rien. L'intervention de l'UFC 17 permet de régulariser ce litige, la prime promise est enfin versée.

Merci aux généreux donateurs

La réduction d'impôt est de 66 % du montant des dons.

Elle s'applique dans la limite de 20 % du revenu imposable.

Exemple : Pour un don de 100 € à l'UFC-Que Choisir, vous avez droit à une réduction d'impôt de 66 € (100 € x 66 %).

L'UFC 17 remercie les consommateurs qui reconnaissent le travail accompli par les bénévoles de l'association.

ERRATUM

Savoir Choisir N°157 avril 2025 page 4

litige : code du tourisme non respecté

NPPFP privilèges est le nom de l'organisme

(Vente à distance sur catalogue spécialisé)



Avril 2025, la présence d'un stand de l'UFC-Que Choisir avec son président Martial KONEY

“Ville à joie” en Charente-Maritime

Une première à Migron et Courcouray

L'UFC-Que Choisir et de nombreuses associations étaient présentes. Pour la première fois, l'agglomération de Saintes accueille l'équipe de Ville à Joie. Née en Bourgogne, cette entreprise solidaire d'utilité sociale propose des rendez-vous festifs, conviviaux et gratuits dans des petites communes. L'objectif est de revitaliser les territoires ruraux en faisant connaître les associations locales, les artisans et les producteurs du territoire, en les informant des différents services du quotidien en créant ainsi du lien social.

Semaine du numérique

Un moment instructif et ludique



Dans le cadre de la semaine du numérique organisée par la Fabrique du lien social Christiane Faure de La Rochelle, et deux bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont animé un escape game, mercredi 14 mai, auprès de 9 jeunes. Bonne humeur, enthousiasme, sens de l'observation et perspicacité ont permis à nos attentifs agents de cybersécurité d'un jour de déjouer les pièges du numérique et de parvenir à résoudre plusieurs énigmes dans un temps compté pour venir à bout d'un cybercriminel fictif



Notre partenariat avec l'IUT reconduit à la rentrée

Le regard neuf des étudiants

L'UFC-Que Choisir continue son partenariat avec l'IUT de La Rochelle. Après un projet mené cette année avec un groupe d'étudiants de 2^{ème} année, deux bénévoles sont intervenus auprès de six groupes d'étudiants de 1^{ère} année pour leur faire connaître l'association (son histoire, ses actions, ses combats) et les sensibiliser plus particulièrement à la défense des consommateurs à travers des cas pratiques de litiges que nous rencontrons régulièrement. Une des missions de notre association est l'accompagnement de ses adhérents dans le règlement des litiges avec des professionnels. En 2024, 412 litiges soumis aux conseillers-litiges de l'UFC 17 ont été gagnés à l'amiable.



Porteur de parole sur le marché

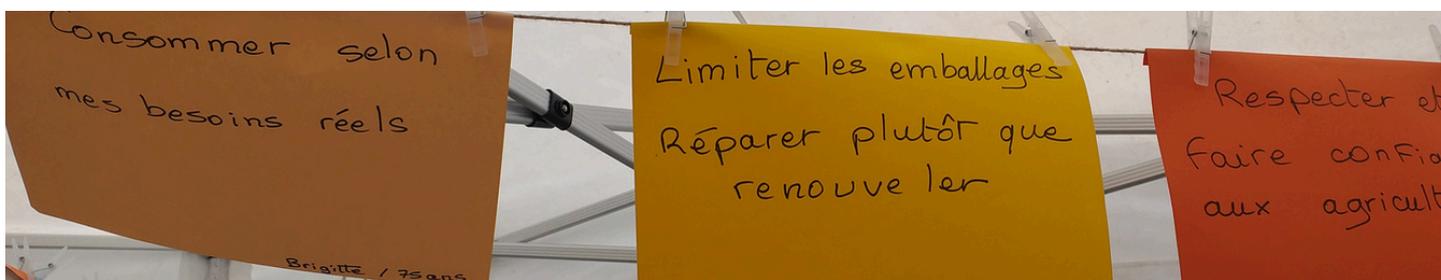


Cette action a permis de faire découvrir notre association et nos actions locales d'information, de représentation et de défense des consommateurs à un public qui, dans l'ensemble, ne connaît que le magazine national.

« La consommation responsable, pour vous, c'est quoi ? »

C'est avec cette question que plusieurs bénévoles de l'Association Locale UFC–Que Choisir de Charente–Maritime sont allés à la rencontre des Rochelais au marché de La Rochelle Port–Neuf jeudi 5 juin 2025. Un moment d'échange et de réflexion sur notre manière de consommer.

Une trentaine de consommateurs se sont prêtés au jeu et offert une diversité de réponses portant sur l'origine et la qualité des produits, les circuits courts, la saisonnalité, le bio, les gestes anti-gaspi, le juste prix, les emballages et la gestion des déchets, la protection de l'environnement et de la santé, la lecture des étiquettes...etc



Journée d'information Démarches lors d'un deuil



Tout connaître
sur les aspects
administratifs,
juridiques
et sur les pratiques

C'est au Centre Municipal d'Animation (CMA) de Périgny le 14 juin 2025 que l'UFC–Que Choisir est intervenue avec de nombreux autres organismes.

Cette journée avait pour vocation d'accompagner les habitants de Périgny dans les différentes démarches à entreprendre lors d'un deuil. Elle visait à offrir un soutien administratif, juridique et humain afin d'aider chacune et chacun à traverser cette épreuve avec le plus de sérénité possible.



Remerciements à Sylvie ANCEL !

Bénévole dans notre association, elle quitte ses fonctions pour raisons personnelles. Elle était conseillère-litiges à l'antenne de Saintes.

L'UFC 17 la remercie pour son investissement consommériste.

Appel à locataires chez les bailleurs sociaux

En vue des futures élections des représentants de locataires, en 2026, l'UFC–Que Choisir de Charente–Maritime recherche des locataires qui voudraient s'investir dans ces représentations pour la mandature 2026/2030.

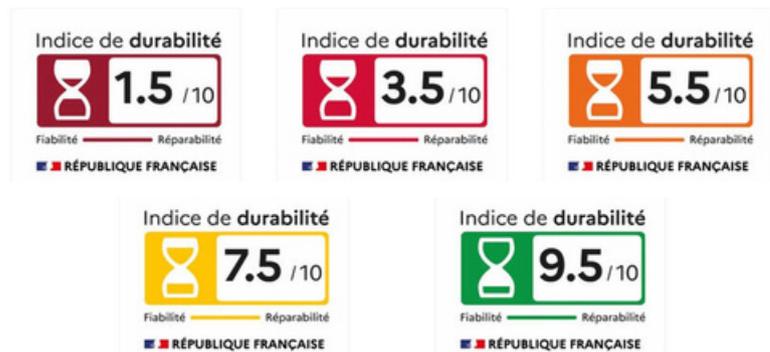
Contact : Martial KONEY président
tél : 06 10 96 45 82

La chasse au gaspillage est lancée

Des pictos indiquent la durée de vie de nos appareils électriques et électroniques

Depuis janvier 2025, téléviseurs et machines à laver le linge à hublot, sont sous étroite surveillance. D'autres produits suivront peu à peu. L'Etat a mis enfin en place un projet qui remonte à 2020 : l'indice de durabilité, inscrit sur une échelle de 1 à 10, permettra aux consommateurs d'être mieux informés avant d'acheter. Cet indice a vocation à s'étendre dans les prochaines années à d'autres catégories de produits électriques et électroniques. Cette durée de vie prévisible sera attribuée en fonction de plusieurs critères

- la réparabilité des équipements (accessibilité de la documentation technique, facilité de démontage, disponibilité et prix des pièces détachées),
- la fiabilité des équipements (résistance à l'usure, facilité de maintenance et d'entretien, existence d'une garantie commerciale et d'un processus de qualité).
- Un dernier critère portera sur l'amélioration logicielle et matérielle des équipements pour prendre en compte les évolutions technologiques.
- Le pictogramme : il devra apparaître dans les magasins et sur les sites marchands, et sa taille devra être au moins équivalente à celle du prix. Et s'il est apposé sur la boîte du produit, il devra être « visible et lisible ».



Quant au NUTRISCORE, toujours boudé par certaines marques, il évolue en 2025, selon des critères beaucoup plus stricts.

LES DÉCHARGES EN SONT PLEINES

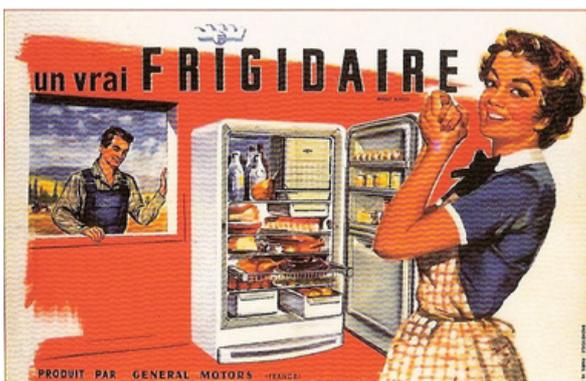
Fatalistes, les acheteurs avaient presque intégré le fait qu'au bout de dix ans (maximum) leurs appareils rendraient inévitablement l'âme. Avec l'électronique les réparations sont devenues de plus en plus inaccessibles. Peu à peu on entendit parler de "l'obsolescence programmée". Elle dénonce la volonté des fabricants d'organiser le renouvellement perpétuel du parc ménager. Pour briser cette fâcheuse dérive vers la surconsommation (dénoncée si souvent par l'UFC-Que Choisir) les pouvoirs publics avancent à petits pas. L'indice de durabilité a pointé son nez, en janvier 2025 pour les téléviseurs et en avril 2025 pour les machines à laver le linge.

Règlement européen SMARTPHONES SURVEILLÉS DEPUIS JUIN

Cet indice devait également s'appliquer aux smartphones, mais le projet a été définitivement abandonné à la suite d'un avis circonstancié défavorable de la Commission européenne. Cette dernière avait estimé que le projet ferait doublon avec le règlement européen 2023/1669 relatif à l'étiquetage énergétique des smartphones et tablettes. Ce texte impose, depuis le 20 juin 2025, l'affichage pour les smartphones de différentes informations et notamment longévité, résistance, efficacité énergétique, protection contre la poussière et l'eau, résistance aux chutes accidentelles ainsi qu'un indice de réparabilité.

LES TESTS DE QUE CHOISIR PARLENT

Depuis fort longtemps, l'UFC-Que Choisir a entrepris de mettre à jour les insuffisances qualitatives des biens de consommation. Or le rapport qualité prix donne souvent lieu à de belles surprises. Nos tests, publiés dans notre revue nationale ou sur notre site internet, sont là pour aider les acheteurs. Ils sont réalisés avec le plus grand sérieux, loin du lobbying, puisque notre association est indépendante financièrement ; indépendance vis-à-vis de l'Etat, des partis politiques, des syndicats de professionnels, des groupes de presse et tout intérêt ou regroupement. Le protocole suivi est d'ailleurs expliqué en long et en large. L'abonnement (voir les tarifs en dernière page) est donc hautement recommandable. Méfiance par contre sur la tendance générale de s'en remettre à des comparatifs bidons publiés sur internet, comparatifs derrière lesquels se cachent les fabricants eux-mêmes. Le système Influenceur (euse) bat son plein, il est très rémunérateur.



Frigo, icône des années 50, symbole de solidité

Éco-Prêt à Taux Zéro (PTZ)

Les modalités évoluent depuis le 1er juillet 2025

Les travaux éligibles à l'éco-PTZ doivent être réalisés en respectant les mêmes exigences que ceux financés par MaPrimeRénov'.

Cela vous permet d'avoir la garantie que les travaux que vous entreprenez sont éligibles à la fois à MaPrimeRénov' et à l'éco-PTZ (pour bénéficier de MaPrimeRénov', vous devez par ailleurs respecter certaines conditions tenant à vos revenus et à votre logement).

Parmi les travaux dont les modalités de réalisation évoluent, sont concernés :

- l'isolation thermique des murs donnant sur l'extérieur ;
- l'isolation thermique des parois vitrées ;
- l'installation d'équipements de chauffage ;
- l'installation d'équipements de production d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable.

Le gain d'au moins 2 classes énergétiques est désormais exigé pour les rénovations globales.

Dans le cadre d'une rénovation globale, avant d'effectuer votre demande d'éco-PTZ, vous devez faire réaliser un audit énergétique. À compter du 1^{er} juillet 2025, pour bénéficier de l'éco-PTZ « rénovation globale », cet audit devra obligatoirement démontrer que les travaux proposés permettent le gain d'au moins 2 classes énergétiques sur le diagnostic de performance énergétique.

Le montant maximal de l'éco-PTZ est encore fixé à 50 000 €, pour une rénovation globale. Vous devez rembourser ce prêt dans un délai de 20 ans au maximum.



L'éco-Prêt à Taux Zéro (éco-PTZ) vous permet de financer la réalisation de travaux d'amélioration énergétique au sein de votre logement. Il s'agit d'un prêt sans intérêt. Avec ce dispositif, vous pouvez notamment financer la part de travaux qui reste à votre charge après la prise en compte du montant de MaPrimeRénov'.

Vous pouvez solliciter le dispositif d'éco-prêt à taux zéro pour un logement dont vous êtes le propriétaire, que vous y habitez vous-même ou que vous l'ayez mis en location. L'éco-PTZ est attribué sans condition de ressources.

Une harmonisation entre les travaux éligibles à l'éco-PTZ et ceux éligibles à MaPrimeRénov'

Il est possible de cumuler l'éco-prêt à taux zéro et MaPrimeRénov' ; l'éco-PTZ permet alors de financer le reste à charge des travaux vous ayant ouvert droit à MaPrimeRénov'. Un arrêté publié au Journal officiel du 29 mars 2025 harmonise certains critères applicables pour l'obtention de l'éco-PTZ avec ceux conditionnant le bénéfice de MaPrimeRénov'.

MAPRIMRENOV' EN ODE PAUSE cette aide majeure à la rénovation énergétique des logements, sera suspendue dès cet été jusqu'au 15 septembre 2025. Les dossiers déposés avant juillet 2025, et ayant obtenu un accord, seront instruits et traités

Se reporter à ecologie.gouv.fr

SAVOIR PLUS SUR eco-PTZ Pour plus d'informations economie.gouv.fr / Éco-prêt à taux zéro

RESE service public de l'eau

Numéro unique pour les abonnés

Changement à partir du
1er septembre 2025
N° unique départemental
pour contacter les
6 agences clientèle
05 46 72 17 17



UFC-Que Choisir de Charente-Maritime
SAVOIR CHOISIR / Bulletin trimestriel
(association loi 1901)

Directeur de publication : Martial KONEY
Conception-réalisation : Jacqueline BOUIN, B. LE VAN
Tirage : 1100

Dépôt légal : Juillet 2025
N° de commission paritaire : 0921 G 85846
Imprimerie : AMBIANCE GRAPHIQUE,
8 rue Alain Colas 17180 Périgny

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce bulletin est autorisée sous réserve de la mention d'origine

Voyages en train

Droits en cas d'annulation ou de retard

Dans les 27 États membres de l'Union européenne, les droits des voyageurs sont régis par un règlement. Celui-ci impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales, notamment en termes d'indemnisation, d'information et d'assistance auprès des voyageurs.



Informer les voyageurs

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et vous avez le choix entre deux solutions :

- poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train, sans avoir à payer des frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais (ou à une date ultérieure, à votre convenance),
- annuler votre voyage. Votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. Si vous avez été remboursé, notez que vous ne pouvez pas prétendre en plus à une indemnisation

Assister les voyageurs

Par ailleurs, si le retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train, vous avez droit à une assistance gratuite, dans la mesure du possible. Cela concerne :

- Accès à des repas et à des rafraîchissements en quantité raisonnable,
- un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire, et lorsque cette offre est matériellement possible (Notons que l'obligation est limitée à trois nuits maximum),
- un moyen d'informer vos proches, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

Quelle indemnisation pour un retard de train ?

Suite à un retard de train (TGV, Intercités ou trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport), l'indemnisation minimale est la suivante :

- 25 % du prix du billet pour un retard d'une heure à deux heures à l'arrivée,
- 50 % du prix du billet pour un retard de plus de deux heures à l'arrivée.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, ces dispositions s'appliquent également aux billets de train comportant une correspondance avec un service régional de transport ferroviaire (TER).

Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la garantie 30 minutes de la SNCF.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier.

EN CAS D'ECHEC PRENEZ RENDEZ-VOUS AVEC UN CONSEILLER-LITIGES DE L'UFC-QUE CHOISIR.

Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de [SignalConso](https://www.signalconso.fr).

Dans quel cas n'avez-vous pas droit à l'indemnisation ?

Vous ne recevrez aucune indemnisation dans l'un des cas suivants :

- vous avez été informé d'un retard avant d'acheter votre billet,
- vous avez opté pour un remboursement de votre billet,
- le retard est dû à des circonstances dites extraordinaires (conditions météorologiques extrêmes, de catastrophe naturelle majeure...) En revanche, les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle, l'indemnisation est alors due.

À SAVOIR

- Une indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des annulations ou à des retards récurrents pendant sa durée de validité.
- L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.
- L'indemnisation peut être payée en espèces à la demande du voyageur.
- Un seuil minimal, en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée, peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 euros.



Pascal Tonnerre, président du RAA*, nous met en garde par ses “INFO-ALERTE”

choisir.com et Quechoisir.com ne pas confondre

Vous avez certainement remarqué les propositions du site CHOISIR.COM qui souhaite vous mettre en relation avec les meilleures offres tarifaires du moment (énergie, téléphonie.) Le service marketing de la société MARKETSHOT, qui exploite depuis 2013 la plateforme CHOISIR.COM, a parfaitement œuvré : son texte de présentation pourrait émaner de toute association de consommateurs.

« Nous avons créé Choisir.com parce que nous avons pris conscience qu’il est de plus en plus compliqué de comparer avant d’acheter, et qu’accumuler des dépenses non optimisées peut peser très lourd sur notre budget, et faire une grosse différence en terme de pouvoir d’achat à la fin du mois. Sommes-nous certains de tout acheter au bon prix ? »

« Nous avons donc créé Choisir.com pour offrir aux consommateurs que nous sommes, une source d’information complète et objective, qui permet de comparer avec des outils simples l’ensemble de l’offre produit d’un marché. Désormais, avec Choisir.com, trouver le bon produit ne prend plus que quelques minutes. »

La volonté affichée est de « proposer des comparateurs de qualité sur internet. » Mais n’oublions pas que la source de revenus de CHOISIR.COM est constituée par les commissions versées par les fournisseurs sélectionnés. Qui peut garantir que le classement des meilleures offres n’est pas influencé par le niveau de rémunération en tant qu’apporteur d’affaires ? La réponse apportée se veut rassurante : « Nous affichons les offres des professionnels qui ne nous rémunèrent pas au même titre que celles des professionnels qui nous rémunèrent »

CHOISIR.COM obtient un score pitoyable de 1,7 sur 5 (panel de 482 avis) chez TRUSTPILOT et a adopté la stratégie de ne pas répondre aux avis négatifs. La société MARKETSHOT est, depuis 2019, une filiale à 100 % du groupe LA POSTE et elle est donc amenée à proposer des offres LA POSTE MOBILE. Mais « cette relation n’a aucun impact sur le classement des offres de cet opérateur » s’empresse-t-elle de préciser.

En tout cas l’affaire est rentable, du moins sur la base des derniers chiffres communiqués (2020) : plus de 24 millions d’euros de chiffre d’affaires pour un résultat net voisin de 3,2 millions d’euros. Curieusement, depuis cette date, les données comptables ne sont plus communiquées au public

Dans la jungle des comparateurs, notamment en matière d’énergie, le consommateur n’est pas certain de trouver son bonheur. C’est pourquoi il peut compter sur les publications et les outils mis à disposition par l’UFC-QUE CHOISIR, principale association de consommateurs en France, qui depuis sa création en 1951 revendique haut et fort son indépendance.

Aide-retraite.fr abuse

Un libellé laissant penser qu’il s’agit d’un organisme gouvernemental : AIDE-RETRAITE.FR

Une affirmation qui ne peut qu’interpeller le consommateur concerné par ce statut : « Les retraités peuvent mettre fin à la hausse du prix de leur mutuelle en 2025 ! »

Bien évidemment, la réalité est moins intéressante :

– Il s’agit de bénéficier des avantages de la loi Hamon qui permet, notamment, de résilier un contrat de complémentaire santé avec un préavis d’un mois, à condition que la souscription date d’au moins 12 mois.

Ce texte est applicable depuis le 1er décembre 2020 : l’accroche publicitaire a donc une saveur de plat réchauffé !

– La promesse « Economisez jusqu’à 450 €/an » est creuse puisqu’elle focalise sur un plafond estimé selon des critères inconnus.

– AIDE-RETRAITE.FR est une simple enseigne commerciale exploitée depuis juillet 2023 par TIPTIP, une société de marketing digital implantée à Sofia (Bulgarie). Une autre enseigne, créée en novembre 2023, co-existe : BIEN-ETRE-ET-INDEPENDANCE.COM.

– TIPTIP a noué un partenariat commercial avec pas moins de 70 courtiers et assureurs et, une fois recueillies vos coordonnées (état civil, numéros de téléphone et adresse mél), vous annonce qu’un courtier spécialisé va vous contacter entre 9h00 et 18h30 (la législation qui encadre les horaires du démarchage téléphonique ne s’applique pas quand le consommateur est à l’origine de la demande de renseignements)

INFO-ALERTE est une mise en garde diffusée par le Réseau Anti-Arnaques (RAA), BP 40179 – 79205 Parthenay cedex

Courriel : contact@arnaques-infos.org /

Site : www.arnaques-infos.org

Courriel du RAA pour les spams : spam@arnaques-infos.org

Association partenaire de l’UFC-Que Choisir

Indice de Référence des Loyers

L'INSEE a publié le 15 avril 2025 le niveau de l'indice de référence des loyers au 1^{er} trimestre 2025. Pour la métropole, il est de 145,47; au 1^{er} trimestre 2024, il était de 143,46. L'IRL a donc progressé de 1,40 % sur un an. Les bailleurs peuvent ainsi augmenter leur loyer au maximum de 1,40 % en France métropolitaine.

ENVOI PAR INTERNET :

En cas de changement de courriel, nous remercions nos adhérents de nous aviser par mail au secrétariat, afin que nous puissions communiquer.

Rappel : possibilité de recevoir ce bulletin par internet en informant le secrétariat.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE (CP) :

L'association envoie régulièrement, les adhérents intéressés doivent se manifester auprès du secrétariat pour être informés afin que nous puissions les aviser.

Penser à consulter le site internet départemental, pour avoir accès aux CP
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>

Courriel du secrétariat :
contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr

ADHESION À L'UFC – QUE CHOISIR ET ABONNEMENT À SAVOIR CHOISIR

- 12,00 € : Abonnement seul 1 an – 4 numéros au bulletin trimestriel « Savoir Choisir » pour les non adhérents

Pour les adhérents :

- 34,50 € : 1^{ère} Adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 40,50 € : 1^{ère} adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement à Savoir Choisir (34,50 € + 6,00 €)
- 28,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17
- 34,50 € : Ré-adhésion à l'UFC – Que Choisir 17 avec abonnement à SAVOIR Choisir (28,50 € + 6,00 €)



Règlement par chèque à l'ordre de : UFC–Que Choisir de Charente–Maritime 3, rue Jean–Baptiste Charcot 17000 La Rochelle (en précisant votre adresse, votre téléphone et votre courriel)

Si vous n'êtes pas encore abonné(e) aux publications nationales, l'UFC– Que Choisir de Charente–Maritime peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses.

Abonnement aux publications nationales « Que Choisir » premier abonnement

Si vous n'êtes pas encore abonné(e) aux publications nationales, l'UFC–Que Choisir de Charente–Maritime peut vous faire bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses. Je souhaite m'abonner pour un an à « QUE CHOISIR », je choisis la formule suivante :

- 11 numéros mensuels Que Choisir pour 22 € au lieu de 44 €
- 15 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone pour 31 € au lieu de 62 €
- 19 numéros = 11 mensuels Que Choisir + 4 hors série Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone pour 45 € au lieu de 90 € (coût d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine : hors surcoût éventuel de votre opérateur

11 NUMÉROS MENSUELS QUE CHOISIR SANTÉ + 1 CAHIER SPÉCIAL POUR 32 € AU LIEU DE 42 €



SAVOIR

CHOISIR

Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir de CHARENTE–MARITIME

COMMENT NOUS CONTACTER ?

UFC– Que Choisir de Charente–Maritime
3 rue Jean Baptiste Charcot, 17000 LA ROCHELLE

contact@charentemaritime.ufcquechoisir.fr
Site internet UFC–Que Choisir départemental
<https://charentemaritime.ufcquechoisir.fr>
Site internet national : www.quechoisir.org

Facebook : UFC Que Choisir de Charente Maritime
Instagram : ufcquechoisir17

Permanences téléphoniques et accueil secrétariat :
N° de tél unique pour les rendez–vous : 05 46 41 53 42
Le matin, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

LA ROCHELLE PIC

Dispensé de timbrage

Savoir Choisir

Union Fédérale des
consommateurs
Que Choisir de
Charente-Maritime
3 rue Jean-Baptiste
Charcot
17000 La Rochelle



Déposé le 16 Juillet 2025

CHANGEMENT D'ADRESSE :
afin d'éviter un coût inutile,
l'UFC–Que Choisir de
Charente–Maritime remercie
ses adhérents de l'informer en
cas de changement d'adresse.

PERMANENCES DÉCENTRALISÉES DE L'UFC–QUE CHOISIR DE CHARENTE–MARITIME

Jonzac : Mairie – 5 rue du Château – le 2ème et le 4ème mardis de chaque mois de 14h à 17h

Rochefort : 29 rue Paule Maraux – le mardi de 9h à 12h

Royan : M. des assoc – Espace Pelletan – 61 bis rue Paul Doumer – le mercredi de 14h à 17h

Saintes : Maison de la Solidarité – Place du 6ème RI – le mardi de 09h00 à 12h00–

le mercredi de 14h30 à 16h30 et le jeudi de 14h à 16h

St–Georges–de–Didonne : Complexe Colette Besson– le jeudi de 15h30 à 18h30

Saint–Jean– d'Angely : CIAS – 1 – 3 rue de Dampierre – le lundi 14h à 17h

Tonnay–Charente : 76 rue Alsace Lorraine – le vendredi de 13h45 à 16h30