



## STELLANTIS "La grogne monte"

Plateforme pure tech

Airbags Takata

Additif AdBlue

Notre article en page : 4



# Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

N° 53 MARS 2025

## SOMMAIRE

2 - Le billet de la Présidente



3 - Vu dans la presse - actualité



4 - Stellantis et ses responsabilités



5 - Défaillance loi Egalim

6 - Fishing hameçonnage



7 - Feux de Batterie

8 - L'impact des réseaux sociaux sur notre santé



9-10 Litiges résolus



11- Notre AL dans le rétro



## ÉDITO par Monique Bisson

La bataille du Nutri-score n'était pas gagnée. Pourquoi ? Sûrement pas parce qu'il ne présente pas d'intérêt, il était déjà reconnu par six pays européens qui l'appliquent.

Il y a une demande très forte, sur le plan de la santé, pour et de la part de consommateurs pour le voir appliqué afin de lutter contre les problèmes de surpoids et d'obésité. Mais il y avait hélas des résistances aussi très fortes pour retarder sa mise en œuvre. Un arrêté a été finalement signé par les ministres de la Santé, de l'Economie et de l'Agriculture. C'est la ministre de l'Agriculture qui se montrait la plus opposée à l'application du Nutri-score.

Quelles étaient les raisons invoquées ? Elles concernaient la protection des produits régionaux ou de terroirs. Ces produits peuvent être gastronomiques agréables, ce qui ne leur confère pas forcément une bonne note « santé ». D'où nos conseils pour une consommation responsable. En manger oui, mais avec modération. L'autre raison, c'était le poids des industriels qui ne veulent pas se remettre en cause et qui ont l'oreille de la ministre. Et ceci semblait bien être l'argument déterminant.

Serge Hercberg qui est le créateur du Nutri-Score en tire la conclusion que « Si un produit n'affiche pas le Nutri-Score, c'est que l'industriel a quelque chose à cacher »

Peut-on accepter de remettre en cause des années de travaux scientifiques pour se retrouver avec des intérêts économiques qui l'emportent sur la science ?

Et la bataille n'est pas encore totalement gagnée puisque cet étiquetage n'est pas obligatoire.

Lire en page intérieure le texte de MA Stévenin, Présidente nationale de notre association

Directrice de la publication : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumises à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs-T.Belfort 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

Site internet : <https://25-90.ufcquechoisir.fr/>



*Le billet de la Présidente de l'UFC-Que Choisir national*

## **Nouveau Nutri-Score enfin officialisé**

### **Cette victoire doit en appeler une autre**

*Publié le 23 Mars 2025*

**J'appelais mardi la ministre de l'Agriculture à signer enfin l'arrêté officialisant la mise en place du nouveau Nutri-Score.**

**Je me félicite d'apprendre aujourd'hui qu'elle a répondu à cet appel en apposant sur l'arrêté sa signature à côté de celles d'autres ministres, dont celle de la ministre de la Santé.**

Pour autant, l'officialisation du nouveau Nutri-Score est loin de constituer une fin en soi. Que le Nutri-Score traduise plus fidèlement que jamais l'intérêt nutritionnel des aliments (et particulièrement les produits transformés) est une bonne chose. Mais pour que cette information permette aux consommateurs de choisir les produits alimentaires de manière parfaitement éclairée quant à leurs qualités nutritionnelles, encore faut-il que son affichage soit rendu obligatoire !

L'UFC-Que Choisir a démontré dans une étude que l'adoption volontaire du Nutri-Score aboutissait à ce qu'il soit principalement affiché sur les produits ayant les meilleures notes, montrant ainsi la limite plus que problématique du volontariat. La démonstration de cette limite s'est encore amplifiée récemment, avec des industriels pourtant pionniers dans la mise en place du Nutri-Score qui, anticipant la mise en place de son nouvel algorithme, ont annoncé retirer cet indicateur nutritionnel de certains de leurs produits sous prétexte que leurs notes seraient dégradées.

Les ministres qui viennent de signer l'arrêté indiquent qu'ils l'ont fait « Compte tenu des enjeux impératifs de santé publique ». Rien n'est plus vrai alors que l'obésité et le surpoids progressent en France dans presque toutes les classes d'âge. Je les appelle donc à la cohérence en œuvrant pour que dans les plus brefs délais l'affichage du Nutri-Score soit rendu obligatoire. La transparence sur le Nutri-Score, outil répondant aux enjeux de santé publique, ne peut pas être « à la carte ».

**Un Français sur deux est en surpoids ou obèse et ces proportions continuent à progresser année après année dans toutes les classes d'âge notamment chez les jeunes.**

Dans l'attente, j'appelle formellement les industriels à faire preuve de responsabilité et de transparence sur la qualité nutritionnelle de leurs aliments en adoptant systématiquement le Nutri-Score, quelle que soit la note que leurs produits obtiennent.

En tout état de cause, comptez sur l'UFC-Que Choisir pour dénoncer les marques refusant toujours cette transparence, ainsi que toutes celles qui retireraient le Nutri-Score de leurs produits consécutivement à son évolution.

*Notre présidente : Marie Amandine Stevenin*

**Il n'était pas compréhensible ni admissible que le pays ayant fondé le Nutri-Score, soit le seul à ne pas vouloir adopté le nouvel algorithme**

# VU DANS LA PRESSE ET LES MEDIAS

Entre le 26 mai et le 11 juillet, l'aéroport de Dole, dans le Jura, sera en travaux. Mais des passagers ont acheté des billets sur cette période avec la compagnie aérienne Ryanair. Ils ne savent pas s'ils vont pouvoir partir. Notre juriste Benjamin a été beaucoup sollicité par la presse et la télévision sur cette affaire.



Si l'on prend une assurance, il faut bien regarder, car il y a des motifs qui seront imposés", précise notre juriste

Facebook · France 3 Nord Pas-de-Calais  
2 réactions · il y a 3 semaines

**Ces voyageurs ne pourront...** - France 3 Nord Pas-de-Calais  
"Ces voyageurs ne pourront pas partir, la piste va être détruite." - C'est une des conséquences immédiates de la baisse de la natalité en France.

BFMTV  
<https://www.bfmtv.com> · Entreprises · Aéronautique ·  
**Alors que l'aéroport sera fermé, Ryanair vend des billets d ...**  
29 janv. 2025 — Entre le 26 mai et le 11 juillet, l'aéroport de Dole, dans le Jura, sera en travaux. Mais des passagers ont acheté des billets sur cette ...

Le Parisien  
<https://www.leparisien.fr> · Économie · Consommation ·  
**« On nous plante » : Ryanair vend des billets au départ d' ...**  
3 févr. 2025 — La compagnie low-cost, qui n'a pas répondu aux sollicitations de France 3, continuait de proposer à la vente des billets au départ de Dole ce ...

La Voix du Nord  
<https://www.lavoixdunord.fr> · article · la-piste-va-etre-... ·  
**« La piste va être détruite » : Ryanair accusé de vendre ...**  
3 févr. 2025 — « La piste va être détruite » : Ryanair accusé de vendre des billets d'avion au départ d'un aéroport... fermé pour travaux. Des voyageurs qui ...

**Vous pouvez retrouver ces informations sur notre site Internet et notre page facebook**

**Énergie** Est Républicain du DOUBS du 27 Février 2025

## L'UFC-Que Choisir anticipe une explosion du prix de l'électricité

La facture pourrait s'alourdir de 19 % en moyenne en 2026, selon l'association de consommateurs qui met en cause la réforme du marché de l'électricité. Le ministère de l'Économie dément, pointant un « calcul biaisé » car basé sur les données de 2025.

**L**e prix de l'électricité victime du régime yo-yo ? Les tarifs réglementés de l'électricité affichent une baisse de 15 % depuis le 1<sup>er</sup> février. Une bonne nouvelle pour la facture des consommateurs concernés liés notamment à la diminution des prix sur le marché sous l'effet de la reprise de la production nucléaire et hydraulique après l'annus horribilis 2022 (centrales à l'arrêt et barrages à sec).

Mais cet allègement pourrait être très éphémère, à en croire l'UFC-Que Choisir. L'association de consommateurs alerte en effet sur une possible « hausse massive » des tarifs de l'électricité à partir de 2026 liée à la réforme du marché de l'électricité « négociée en catimini entre le gouvernement et EDF » ; le système actuel étant voué à s'éteindre fin 2025. La facture risquerait de s'alourdir « en moyenne de 19 %, soit jusqu'à 250 euros supplémentaires par

**Le coût de l'énergie pèse de plus en plus lourd dans le budget des ménages.** Photo Sipa/Michel Gile

an pour un foyer moyen » si la réforme s'appliquait dès cette année. L'UFC-Que Choisir justifie de baser son évaluation sur 2025 par les incertitudes sur les paramètres qui seront pris en compte pour déterminer le niveau des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV) en 2026.

**Un « calcul biaisé » selon Bercy**

Le ministère de l'Économie rejette fermement ces conclusions et déplore un « calcul biaisé », car il associe des données actuelles à un mécanisme qui n'entrera en vigueur qu'en

2026. Plus globalement, une des grandes différences entre la future réglementation et celle en vigueur concerne la façon de calculer les coûts de l'approvisionnement. « Désormais, l'approvisionnement passera par le marché », résume l'association. « L'approvisionnement lissé sur deux ans permet d'amortir les fluctuations et participe à l'objectif général de stabilité des prix », défend au contraire le ministère.

Enfin, prévoit l'UFC-Que Choisir, la redistribution d'une partie des profits d'EDF en faveur des ménages sur laquelle le gouvernement s'est engagé sera « très limitée ».

**Info de l'AL**

**Notre assemblée générale aura lieu le 03 Avril 2025 à partir de 16h30 à l'association de loisirs Jules Haag au :**

**3 Rue Jules Haag 25000 Besançon**

**Elle sera suivie à partir de 17H30 d'une conférence de l'ADIL sur le thème suivant :**

- **Présentation de la Maison du Doubs, ADIL, CAUE**
- **Obligations et droits des propriétaires et bailleurs.**
- **Informations sur le dispositif "Bail'Rénov"**

**Un pot de l'amitié clôturera cette réunion**

# STELLANTIS PREND A MINIMA SES RESPONSABILITES

## Airbags Takata



L'UFC-Que Choisir a engagé une action en justice contre le groupe Stellantis en raison de la

gestion jugée chaotique des rappels des airbags Takata. L'association accuse Stellantis de pratiques commerciales trompeuses et de mise en danger délibérée de la vie d'autrui. Elle demande la création d'une commission d'enquête parlementaire pour éclaircir les responsabilités des constructeurs automobiles et des pouvoirs publics dans cette affaire.

L'UFC-Que Choisir pointe du doigt les retards et les incohérences dans les campagnes de rappel des airbags défectueux, qui ont conduit à des situations dramatiques.

En particulier, en outre-mer, 14 des 15 décès liés à ces airbags ont été enregistrés, soulignant l'ampleur du problème. Stellantis est critiqué pour avoir tardé à mettre en place des rappels efficaces, laissant des milliers de propriétaires de véhicules dans l'incertitude et l'inquiétude.

L'association exige également que les propriétaires de véhicules immobilisés en raison de ces rappels soient indemnisés. Elle dénonce le manque d'initiatives de la part d'Automobiles Citroën pour compenser les préjudices subis par les consommateurs. L'UFC-Que Choisir insiste sur la nécessité de mettre fin à ce qu'elle qualifie de laxisme industriel et institutionnel inacceptable.

Lire l'article complet en cliquant sur ce lien :

[Ufc-Que choisir.org](https://ufc-quechoisir.org)

## Additif AdBlue



L'UFC-Que Choisir a réussi à obtenir de Stellantis l'extension des compensations pour les problèmes liés aux réservoirs AdBlue, initialement prévues pour les consommateurs italiens, aux consommateurs européens, y compris français. Cette avancée fait suite à une action menée auprès de la Commission européenne après que l'association a reçu plus de 7000 plaintes concernant des réparations coûteuses dues à la cristallisation de l'AdBlue. Les compensations varient en fonction de l'âge du véhicule et du kilométrage. Les véhicules hors garantie depuis moins de 5 ans et

ayant parcouru moins de 150 000 km peuvent bénéficier d'un remboursement total des réparations. Pour les véhicules plus anciens, la couverture diminue progressivement jusqu'à 210 000 km. Cette décision met fin à une inégalité de traitement entre les consommateurs français et italiens, qui étaient confrontés au même problème mais traités différemment. L'UFC-Que Choisir se félicite de cette avancée, soulignant l'importance de la détermination à faire valoir les droits des consommateurs.

Lire l'article complet en cliquant sur ce lien : [Ufc-Que choisir.org](https://ufc-quechoisir.org)

## Plateforme pure tech



Pour les propriétaires de véhicules équipés de moteurs Puretech 1.0 et 1.2, ayant subi des problèmes entre le 1er janvier 2022 et le 18 mars 2024, une plateforme créée par Stellantis vise à indemniser les réparations liées à une consommation excessive d'huile ou à une dégradation prématurée de la courroie de distribution. Les moteurs concernés incluent les Puretech atmosphériques produits de juin 2012 à juin 2022 et les Puretech turbo produits d'avril 2014 à juin 2022. Les propriétaires peuvent soumettre une demande de remboursement en ligne via le site <https://stellantis-support.com/v2/>.

Pour bénéficier de cette prise en charge, quatre conditions strictes doivent être respectées. Premièrement, l'incident doit avoir eu lieu dans la période spécifiée. Deuxièmement, le véhicule doit être couvert par une

extension de garantie de 10 ans ou 175 000 km. Troisièmement, l'entretien du véhicule doit avoir été réalisé selon les recommandations du constructeur, avec une tolérance maximale de 3 mois ou 3000 km de retard. Enfin, le diagnostic et la réparation doivent avoir été effectués dans le réseau agréé de Stellantis. Les automobilistes ayant déjà reçu une prise en charge partielle peuvent demander un remboursement complémentaire pour atteindre une prise en charge totale.

Cependant, la plateforme est critiquée pour ses conditions jugées trop exigeantes et l'absence de compensation pour les préjudices annexes, tels que le défaut de jouissance du véhicule ou les frais de location d'un véhicule de remplacement. De plus, la période d'éligibilité est considérée comme trop restreinte, car les problèmes de moteurs Puretech sont antérieurs à cette période.

Lire l'article complet en cliquant sur ce lien :

[Ufc-Que choisir.org](https://ufc-quechoisir.org)

# MARGE MINIMALE DE 10% GARANTIE A LA GRANDE DISTRIBUTION

*Extrait du communiqué de presse de l'UFC-Que Choisir du 04/02/2025*

Dès lors, l'UFC-Que Choisir exige l'abandon immédiat du SRP+10 qui ponctionne sans aucune logique économique le pouvoir d'achat des consommateurs, ainsi que la mise en œuvre urgente de sanctions dissuasives contre les industriels et les enseignes qui imposent aux agriculteurs des tarifs en dessous des prix de revient.



Afin d'alimenter le débat en amont de la future loi Egalim 4, l'UFC-Que Choisir a étudié l'évolution du revenu agricole sur le long terme et particulièrement depuis 2019 pour 4 grandes productions (céréales et oléagineux, porc, viande bovine et lait), ainsi que les données et analyses disponibles permettant d'identifier les véritables causes de l'échec d'Egalim.

SRP+10, un surplus d'inflation pour les consommateurs sans impact sur le revenu agricole

En l'absence de démonstration économique, l'argumentaire déployé pour justifier la marge minimale de 10 % garantie à la grande distribution, était que par effet

de « ruissellement » les sommes supplémentaires prélevées sur les consommateurs allaient permettre une revalorisation des prix d'achat consentis par les enseignes aux industriels, ces derniers étant ensuite censés reverser ces sommes aux agriculteurs. Ce n'est donc absolument pas au bénéfice de nos agriculteurs que les consommateurs ont subi une inflation supplémentaire reconnue aussi bien par le monde agricole et industriel, que par les parlementaires représentant entre 470 millions d'euros et 1 milliard d'euros par an selon les estimations, soit au total plusieurs milliards d'euros depuis son entrée en vigueur il y a près de 6 ans.

Des négociations commerciales toujours déséquilibrées

À l'origine de ces criants échecs, on trouve le rapport de force toujours déséquilibré entre les agriculteurs, les industriels et la grande distribution. Les quelques 90 000 exploitations bovines et laitières doivent négocier leurs productions avec un nombre d'acheteurs très réduit : pour le lait, 28 laiteries collectent 76 % des volumes et pour la viande 143 abattoirs assurent 92 % des tonnages. De même le groupe Savencia (Caprice des Dieux, St Moret, Cœur de Lion), est en désaccord depuis 3 ans avec les prix demandés par les producteurs.

Face à un tel déséquilibre, seuls les pouvoirs publics ont la capacité de rétablir l'équité dans les négociations, en contrôlant la bonne application des lois et en sanctionnant les contrevenants.

**Au regard des défaillances criantes relevées dans la mise en œuvre des lois Egalim et alors que les prix agricoles français sont de plus en plus soumis aux variations du marché mondial, il importe de faire appliquer les mesures les plus efficaces pour défendre à la fois le revenu agriculteurs et le pouvoir d'achat des consommateurs. À cet effet, l'UFC-Que Choisir demande :**

- La mise en œuvre effective du rééquilibrage des négociations commerciales, par :
- L'établissement d'indices de prix interprofessionnels fiables ;
- Un renforcement de la contractualisation ;
- La publication des conditions des négociations commerciales ;
- L'application de sanctions dissuasives en cas de non-respect de la loi et de prix producteurs en dessous du prix de revient.
- La transparence totale dans la construction des prix en publiant, sous la responsabilité de l'Observatoire de la formation des prix et des marges des produits alimentaires, les niveaux de marges nettes réalisées pour chaque catégorie de produits, par les industriels et les enseignes de la grande distribution ;
- Un abandon immédiat du relèvement du seuil de revente à perte.

Un de nos bénévoles reçoit ce mail, vrai ou faux ? En observant bien le contenu on comprend vite que c'est un mail frauduleux appelé aussi fishing ou hameçonnage destiné à tromper la victime pour l'inciter à communiquer ses coordonnées personnelles ou bancaires.

**Fwd: Ajoutez de l'espace à votre Drive en quelques clics**

Alertes Drive <terrancecurryqn59686@gmail.com>

À moi



une adresse mail bizarre pour un cite comme google

**Vous avez atteint la limite de stockage**

Ce n'est pas le symbole de Google et vérifiez si cette offre existe sur votre compte Google

Cher client,

L'espace de stockage de **Google Drive est plein.**

une offre bien trop alléchante , méfiance

Dans le cadre du programme de fidélité, vous pouvez recevoir 50 Go supplémentaires pour seulement 2€ par an.

Mettez à jour dès maintenant avant que vos fichiers ne soient supprimés.

\*Pour valider votre compte, une vérification par carte de crédit sera nécessaire.

On ne donne jamais ces coordonnées bancaires autre que sur un site sécurisé

**Obtenir 50 Go**

**Ginko alerte sur la présence de deux pages Facebook ayant usurpé son identité. Les deux pages en question s'intitulent: "transports publics à Besançon" et "Transports en commun à Besançon "**



**Transports en commun à Besançon**

0 J'aime • 1 follower

J'aime Rechercher

Publications À propos Mentions Avis Followers Photos Plus

**Intro**

Des transports fiables et confortables - des véhicules modernes, des itinéraires pratiques et un service de qualité pour votre voyage. Voyagez facilement et en toute sécurité!

- Page · Arrêt de bus
- 29 rue des Boucheries
- +33 6 45 78 32 10
- transparis@help.com
- wakrtwofaceup.com/XPjQgWww

**Publications**

Transports en commun à Besançon

4 mars, 21:44

Transport public gratuit pour les habitants Besançon !  
 En l'honneur de son 22e anniversaire, Ginko Mobilités offre une carte de transport en édition limitée.  
 Bénéficiez de la gratuité pendant 6 mois pour seulement 2,35€ !  
 Gagnez un nouvel abonnement et utilisez tous les modes de transport dans et autour Besançon sans restriction pour seulement 2,35€ pendant 6 mois !  
 Dépêchez-vous, il n'y aura que 500 cartes uniques disponibles à ce prix spécial !  
 Cliquez sur le lien pour en savoir plus !  
<https://wakrtwofaceup.com/XPjQgWww>

Une adresse URL bizarre doit attirer votre attention

**Adhérents , si vous êtes victime de ce genre de fishing ou d'autres arnaques vous pouvez les transmettre à : contact@25.90ufcquechoisir.fr.**

**Nous les publierons sur notre journal.**

# Feux de batteries

## *Un boum qui inquiète*

*Les batteries qui font fonctionner de nombreux appareils du quotidien provoquent de plus en plus d'incendies particulièrement dangereux. Voici comment s'en prémunir au maximum. Voitures, vélos et trottinettes électriques, smartphones, ordinateurs portables...*



Nous sommes entourés d'objets qui fonctionnent grâce à une batterie. Le plus souvent, elle est de type lithium-ion. Avantages : elle peut stocker beaucoup d'énergie, se recharge vite et supporte de nombreux cycles de charge-décharge. Hélas, un inconvénient majeur apparaît de plus en plus clairement, c'est le risque d'incendie fulgurant et difficilement maîtrisable.

Partout dans le monde, pompiers et assureurs font le même constat – le phénomène s'apparente même à une véritable épidémie. Si aucune statistique n'a encore été publiée en France, les soldats du feu londoniens ont établi qu'ils intervenaient tous les deux jours pour un vélo ou un scooter électrique.

À New York, certains gestionnaires de campus ou d'immeubles collectifs envisagent d'interdire le stationnement de ces deux types d'engins sur les lieux. « La particularité de ces incendies, c'est qu'ils démarrent extrêmement vite. On parle d'emballement thermique, explique le lieutenant-colonel Franck Maillard, animateur de la commission prévention à la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France. Ils sont aussi très violents : en quelques secondes, les flammes forment de véritables torchères et une explosion se produit, qui provoque la projection de matériaux en fusion.

Autre problème, ils se prolongent dans le temps, car une batterie est composée de nombreux modules. Si l'un s'échauffe, de proche en proche les autres vont faire de même. Difficulté supplémentaire, la coque étanche empêche l'eau de parvenir au cœur du foyer.

Un feu de voiture électrique peut durer des jours. Pour couronner le tout, les fumées qui s'échappent des composants électroniques s'avèrent extrême-

ment toxiques. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles il est conseillé de s'éloigner immédiatement sans même tenter d'éteindre.

### ***Les bons réflexes pour éviter l'accident.***

→ **Surveiller la coque de sa batterie.** Si elle est endommagée ou dessine un renflement, elle est à changer. On sera très attentif en cas de choc (chute d'un téléphone, heurt avec un trottoir en trottinette...), car elle peut alors être fragilisée. Une chaleur excessive, une odeur inhabituelle, des sifflements ou des craquements doivent aussi alerter.

→ **Choisir judicieusement l'endroit où entreposer et recharger ses équipements.** Donc, pas à proximité de la seule porte de sortie de son logement, au risque d'être piégé à l'intérieur ! Pour la charge, il faut poser ses appareils sur une surface plane et dure, détail auquel on ne pense pas toujours avec les téléphones, qu'on voit parfois trôner sur un coussin ou une couette.

**Veillez également à ne pas laisser d'engins en charge sans surveillance,** notamment la nuit, et débranchez-les dès qu'un niveau suffisant est atteint, afin d'éviter la surchauffe.

→ **Bannir les batteries bradées sur des sites de vente en ligne ou achetées auprès de particuliers.** Si la vôtre vous paraît endommagée, ne la conservez pas et adressez-vous à la déchetterie.

→ **Ne pas glisser dans sa poche une cigarette électronique.** En cas d'emballement thermique, vous pourriez être gravement brûlé.

→ **Installer un détecteur d'incendie là où l'on recharge des véhicules.** Ce geste peut s'avérer judicieux – y compris, en copropriété, dans le parking souterrain et le local à vélos.

# L'impact des réseaux sociaux sur notre santé

RCF Emission Consom 'acteur Enregistrement du 21 janvier 2025 Oriane Signe



**Les réseaux sociaux occupent aujourd'hui une place centrale dans nos vies, transformant ainsi la façon dont nous interagissons, partageons et consommons de l'information. S'ils offrent des avantages indéniables, leur impact sur notre santé mentale et physique suscite des inquiétudes croissantes.**

## Les bienfaits des réseaux sociaux pour la santé mentale

Les réseaux sociaux peuvent être un outil puissant pour améliorer notre bien-être mental. Ils permettent de rester connecté avec nos proches, même à distance, favorisant ainsi un sentiment d'appartenance et de soutien social. Les plateformes comme Facebook, WhatsApp ou Instagram permettent de partager des moments importants de notre vie, créant un espace d'échanges et de solidarité.

De plus, les réseaux sociaux jouent un rôle dans la sensibilisation aux questions de santé. Les campagnes de prévention, les témoignages de personnes confrontées à des problèmes similaires et les groupes de soutien en ligne peuvent être une source d'inspiration et d'aide pour ceux qui en ont besoin. Par exemple, des communautés en ligne axées sur la santé mentale offrent un espace sécurisé pour discuter de problèmes comme l'anxiété ou la dépression, réduisant ainsi le sentiment d'isolement.

Enfin, les réseaux sociaux peuvent encourager des habitudes de vie saines. Des influenceurs et des comptes spécialisés partagent des conseils sur la nutrition, le sport ou la méditation, incitant leurs abonnés à adopter des comportements bénéfiques pour leur santé.

## Les conséquences néfastes des réseaux sociaux sur la santé mentale

Cependant, l'utilisation excessive des réseaux sociaux peut entraîner des effets négatifs sur notre santé mentale. L'un des problèmes les plus courants est la comparaison sociale. En voyant les vies apparemment parfaites des autres, les utilisateurs peuvent ressentir un sentiment d'inadéquation, d'envie ou de dévalorisation. Cela peut contribuer à l'apparition de troubles comme la dépression et l'anxiété.

De plus, les réseaux sociaux sont conçus pour capter notre attention et maximiser le temps passé sur leurs plateformes. Cette surconsommation peut provoquer une addiction numérique, perturbant le sommeil, la concentration et les relations interpersonnelles.

Le cyberharcèlement est un autre aspect néfaste des réseaux sociaux. Les insultes, les menaces ou les commentaires malveillants peuvent entraîner des conséquences graves sur la santé mentale des victimes, allant jusqu'à des actes d'automutilation ou des tentatives de suicide dans les cas extrêmes.

## Les effets sur la santé physique

Outre les impacts psychologiques, l'utilisation excessive des réseaux sociaux peut affecter notre santé physique. La posture souvent adoptée lors de l'utilisation des écrans, associée à une immobilité prolongée, peut provoquer des douleurs au cou, au dos ou aux poignets. De plus, le temps passé sur les écrans est souvent corrélé à une réduction de l'activité physique, augmentant les risques d'obésité et de maladies liées à la sédentarité.

Le sommeil est également perturbé par l'utilisation des réseaux sociaux, notamment en raison de la lumière bleue émise par les écrans. Cette exposition peut dérégler le rythme circadien, retardant l'endormissement et réduisant la qualité du sommeil. Un sommeil insuffisant peut, à son tour, entraîner des conséquences négatives sur la santé mentale et physique, comme une diminution de la concentration et une augmentation des niveaux de stress.

## Les solutions pour minimiser les effets négatifs

Pour réduire l'impact négatif des réseaux sociaux sur notre santé, plusieurs stratégies peuvent être mises en place. La prise de conscience est un premier pas essentiel. Comprendre les mécanismes déployés par ces plateformes pour capter notre attention peut nous aider à adopter une utilisation plus équilibrée. Fixer des limites de temps passé sur les réseaux sociaux est également une mesure efficace. De nombreuses applications proposent des fonctionnalités permettant de suivre et de réguler l'utilisation. Établir des moments sans écrans, notamment avant de dormir, peut améliorer la qualité du sommeil.

Par ailleurs, cultiver une approche critique face aux contenus consultés est primordial. Réaliser que ce qui est partagé en ligne ne représente qu'une partie de la réalité peut réduire les comparaisons sociales et leurs effets négatifs. Enfin, privilégier les interactions réelles et diversifier les activités hors ligne sont des moyens efficaces pour retrouver un équilibre.

***Conclusion : Les réseaux sociaux, bien qu'ils puissent enrichir nos vies, entraînent des répercussions importantes sur notre santé. Si leurs avantages en termes de connexion et d'accès à l'information sont indéniables, leurs effets néfastes sur la santé mentale et physique ne doivent pas être sous-estimés. Une utilisation consciente et modérée, combinée à des stratégies pour minimiser leurs impacts négatifs, est essentielle pour préserver notre bien-être. Il appartient à chacun de trouver un équilibre qui réponde à ses besoins tout en protégeant sa santé.***

***Vous l'avez certainement déjà vu fièrement affiché par les entreprises lauréates, le label « élu service client de l'année » invite les consommateurs à faire confiance à l'entreprise. Le consommateur pense alors qu'en cas de problème, la réaction du SAV de l'entreprise sera bonne. Toutefois, cela n'est pas toujours la réalité.***

Par exemple, l'une de nos adhérentes avait reçu plusieurs demandes de la part du service recouvrement de HESS AUTOMOBILE pour le non-règlement d'une facture de 63,56 €. Or, cette facture avait bien été réglée en espèces à la concession. Malgré de nombreux appels au service concerné qui nous avait indiqué avoir connaissance de la situation, aucune régularisation n'intervenait. Idem après l'envoi d'un mail.

Nous avons été dans l'obligation d'adresser un courrier au service recouvrement pour que la situation soit enfin débloquée après plusieurs semaines. Pourtant, l'entreprise HESS affiche fièrement avoir été élue « service client de l'année 2024 »...

***Comment est-il possible qu'une entreprise ayant décroché ce titre ne parvienne pas à résoudre immédiatement un litige aussi simple ?***

En 2024, 49 entreprises ont décroché ce titre et dans certains cas, cela n'est pas sans poser question. Par exemple, le service SNCF CONNECT fait partie des gagnantes, alors même qu'elle accumule les plaintes d'utilisateurs, au point d'afficher une infamante note de 1,2 sur 5 (la note minimale étant 1) sur la plateforme d'avis en ligne TrustPilot.

Aux côtés de SNCF Connect, on trouve le Centre européen de formation (lauréat des Cactus de la conso en 2021, qui a une récompense décernée par le magazine « 60 millions de consommateurs » pour les plus mauvaises entreprises) alors même que les litiges avec ce centre sont récurrents.

***Mais comment ces entreprises ont-elles fait pour obtenir ce trophée ?***

Pour répondre à cette question, il faut s'intéresser au fonctionnement de ce label.

Dans un premier temps, il faut savoir que pour participer à cet événement, chaque participant devait verser pour l'édition 2024 la somme de 13 680 €. L'entreprise peut ainsi s'inscrire dans l'une des 95 catégories ouvertes. Le règlement du concours pré-

voit que trois candidats minimum doivent être inscrits dans une catégorie. Les heureux élus devront ensuite verser la somme supplémentaire de 21 600 € pour pouvoir utiliser le logo sur leurs sites web, dans leurs publicités.

***Mais alors comment ont été désignées gagnantes les entreprises lauréates ? Quels sont les critères d'évaluation ?***

L'élection « Service Client de l'Année » se déroule à travers des tests clients mystères. Après les inscriptions, il y aurait 205 tests mystères par entreprise de réalisés, afin d'évaluer la relation client sur 5 principaux canaux de contacts : téléphone, réseaux sociaux, chat, site Internet, e-mail. La qualité de la relation client est mesurée sur 10 à 15 critères, tels que l'empathie, la personnalisation et la réactivité.

Un seul gagnant est désigné par univers de consommation, avec une note globale supérieure à 12,5/20. Pour en revenir à la SNCF, le magazine « 60 millions de consommateurs » indique que l'application SNCF Connect elle-même a fait l'objet de seulement... trois tests auprès de clients mystère. Des résultats qui, malgré tout, ont été jugés suffisamment concluants pour permettre à l'entreprise d'arborer le logo. Selon les catégories, avec seulement 3 participants et une note minimale à atteindre de 12,5 pour obtenir la récompense, on comprend rapidement que ce label à des limites.

En 2025, nous avons constaté qu'ORANGE avait obtenu le titre, alors même que notre association a constaté une très forte dégradation de son service client ces derniers mois. À titre d'exemple, dans un dossier où la ligne fixe de notre adhérent ne fonctionne plus, ORANGE ne propose aucune solution et après plus de 3 mois n'a toujours pas répondu au médiateur des télécoms.

Il convient donc d'être vigilant avec ce prix, qui récompense parfois des entreprises avec qui il est difficile de résoudre ses litiges (centre européen de formation, ou encore la SNCF pour sa plateforme de réservation).

***Pour conclure, « Service client de l'année », « produit de l'année », « saveur de l'année »... autant de pseudo-labels qui ne veulent rien dire. Décernés par des sociétés privées au terme de processus plus ou moins rigoureux, ils n'ont qu'un but : derrière un semblant de sérieux, attirer l'œil des consommateurs.***

## « Les achats sur foire »

RCF Emission Consom'acteur du 4 mars 2025



À l'issue des foires, notre association est souvent sollicitée par des personnes qui ont signé un contrat, notamment pour des travaux de rénovation énergétique ou pour une cuisine. Toutefois, l'absence de droit de rétractation peut poser problème, en particulier quand le consommateur s'aperçoit qu'il a été trompé par l'entreprise ou alors que le coût de la prestation est trop élevé.

C'est dans ce cadre que l'une de nos adhérentes nous a consultés à la suite de la signature d'un bon de commande pour la pose d'une pompe à chaleur sur la foire expo de MICROPOLIS avec la société ISH. À cette occasion, notre adhérente remet un chèque d'acompte à l'entreprise en indiquant à son endos qu'il ne devra être encaissé qu'en cas d'obtention d'un prêt à taux zéro. Malgré cela, l'entreprise a immédiatement encaissé le chèque.

Constatant que l'entreprise a très rapidement réalisé les travaux sans véritable étude préalable et qu'elle réclamait le paiement de l'ensemble de la prestation alors même que l'installation n'était pas fonctionnelle, elle nous a sollicités pour trouver une solution. À cette problématique s'ajoutait le fait qu'aucune demande d'aide n'avait été déposée par l'entreprise avant la réalisation des travaux alors qu'il s'agit d'une condition de recevabilité des dossiers.

Nous avons ainsi pris attache avec l'entreprise pour lui signaler les problèmes rencontrés par notre adhérente et lui demander de justifier avant de finaliser les travaux, que les demandes d'aides avaient été déposées en temps et en heure, la communication de l'étude réalisée pour savoir si le matériel proposé était adapté au logement et à ses équipements existants, notamment les radiateurs. En retour, la société a simplement adressé une demande de mandat administratif pour le dépôt d'un dossier Prime Renov. Notre adhérente a refusé de signer ce mandat, car celui-ci indiquait clairement que les travaux ne doivent pas avoir débuté.

Cela confirmait donc que la société n'avait pas fait les démarches en temps et en heure pour la demande de cette prime.

Malgré cela, notre adhérente a eu la surprise de recevoir un mail de l'ANAH lui indiquant qu'elle avait formulé une demande de prime.

L'ouverture de ce dossier avait été faite par la société qui a manifestement donné de fausses informations concernant l'état du chantier et l'accord de notre adhérente.

Vu les agissements de la société, nous lui avons indiqué qu'il n'était plus envisageable de poursuivre l'exécution du contrat et nous avons demandé l'annulation de ce dernier afin qu'elle procède à la dépose du matériel déjà en place et au remboursement de notre adhérente. Face à la mauvaise foi de l'entreprise, nous avons indiqué à son avocat que le contrat était nul pour plusieurs raisons :

- \* notre adhérente avait été démarchée dans les allées de la foire pour venir sur le stand. Or, dans cette situation le consommateur doit disposer de son droit de rétractation même sur une foire;
- \* le dimensionnement de la PAC n'était pas adapté comme l'a confirmé une société locale venue pour établir un devis pour remplacer l'installation ;
- \* la société avait trompé à plusieurs reprises notre adhérente et déposé un faux document pour la demande d'aide ;
- \* enfin, nous avons indiqué que plusieurs personnes avaient signalé l'absence du panneau indiquant l'absence de droit de rétractation sur le stand.

Sur ce dernier point, la société avait communiqué des photographies de l'un de ses stands sur la foire afin de démontrer la présence de cet affichage.

Or, nous avons vérifié la liste des entreprises présentes sur la foire et nous avons constaté que la société ISH n'était pas présente.

La direction de la foire nous avait indiqué que la société ISH n'avait pas de stand sur la foire, mais que les contrats ont été vendus par deux autres sociétés tout en précisant que ces contrats avaient été faits de manière illégale. En affirmant que la société avait un stand alors qu'elle n'en avait pas, elle était dans l'incapacité de justifier du fait que le contrat avait été signé sur son stand ce qui impliquait que le contrat soit un contrat hors établissement classique autorisant la rétractation. Face à ces arguments, la société a finalement consenti à l'annulation du contrat et à rembourser notre adhérente qui a pu faire réaliser l'installation par une entreprise locale pour un prix inférieure.

**Méfiance donc lors des foires, où il ne faut surtout pas signer un contrat. Le mieux étant de prendre un rendez-vous avec l'entreprise pour signer le contrat à votre domicile ou dans ses locaux après qu'elle ait pu visiter le chantier à réaliser**

## Notre AL dans le rétro



Notre bureau était derrière les 2 fenêtres à gauche des chiens assis qui ont été supprimés à la demande des monuments historiques. Ensuite, toujours de gauche à droite, les 4 fenêtres suivantes éclairaient la grande salle où nous recevions les consommateurs.

permanence, d'autant plus que l'association accueillait alors des juristes comme salariés. Même si la grande salle de l'hôtel de ville n'était pas toujours disponible, inaccessible pour nous avant les élections, utilisée alors pour la préparation des enveloppes des candidatures, nous

avons des conditions matérielles faciles, une location d'un faible montant, pas de charges. Et nous avons une adresse facile à retenir.

Un inconvénient peut-être, celui d'être considéré comme service de la Mairie, donc gratuit, ce qui posait problème lorsqu'on proposait une adhésion.

Une petite anecdote : notre facture de téléphone a explosé, avec des appels passés dans la

Les locaux adjacents à notre bureau du dernier étage de l'hôtel de ville, vastes et bien éclairés ont pu accueillir des cours sur la copropriété. Des bénévoles de l'association ont élaboré une présentation des différents problèmes liés à cette thématique, aidés en cela par des juristes du tribunal que le sujet intéressait. Ce fut un vrai

succès même si ces cours nécessitaient d'y consacrer beaucoup de temps. Et les personnes impliquées se sont beaucoup investies. Le volet « copropriété » a subsisté jusqu'en 2012 mais uniquement sous la forme « réception » des consommateurs qui venaient exposer leur litige. Les personnes qui animaient cet accueil le mercredi se sont peu à peu coupées des autres bénévoles et les problèmes de copropriété ont été

intégrés à l'ensemble des problèmes traités en

nuit. A l'époque il n'y avait pas de forfaits mais un coût réel au nombre de communications. Et nous avons découvert qu'un concierge remplaçant avait trouvé dans notre bureau un moyen de se divertir à moindre coût pour occuper ses nuits de garde.

Monique Bisson



## UFC - QUE CHOISIR DE FRANCHE-COMTÉ

### **BESANCON** AL 251 ( sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL :03 81 81 23 46

[contact@25-90.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@25-90.ufcquechoisir.fr)

**Mardi , Jeudi de 14 h à 18h**

**Vendredi de 14 h à 17 h**

**Samedi de 9h à 12H : (1er Samedi du mois sans rendez-vous)**

### **MONTBELIARD** AL 251 ( sans rendez-vous)

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

TEL : 03 81 94 52 64

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

[contact.montbeliard@25-90.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@25-90.ufcquechoisir.fr)

### **BELFORT** AL 251

cité des associations 2 rue JP Melleville

90000 BELFORT

TEL : 03 84 22 10 91

[contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 14h à 17h** (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

**Tous les Jeudis de 14h à 17h** hors vacances scolaires

### **DOLE** AL 391

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation  
salle N° 3

**Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la  
Maison des Services de Tavaux**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par  
message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

( Réponse sous 48H )

### **Nos rendez-vous radios:**

**Retrouvez les dates et heures d'émissions sur notre  
page facebook**

**Retrouvez les postcast de certaines émissions sur notre  
site internet**

*Pour consulter notre site internet  
ou notre page facebook  
Cliquer ou copier le lien ci-dessous*

**<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>  
[facebook.com/Ufcquechoisir25.90](https://facebook.com/Ufcquechoisir25.90)**



**Emission**



**Intervention en direct de Benjamin notre juriste**



**Emission**



**Emission Consom'acteur diffusée chaque mercredi à  
13h10 et rediffusée à 18h20**



**Emission**



**Radio Campus maintenant, c'est le dernier Jeudi du  
mois (sauf en décembre) et intervention vers 13h**