



# Le Consom'Acteur

N° 16 - Journal de l'UFC-QUE CHOISIR Sète-Bassin de Thau

Juin 2025

## Sommaire

1 Actualités

2-3 Litiges

4 Brèves

5 Enquête téléphonie mobile

6 L'origine des produits alimentaires

8 Logement - Sécurité

9 Hors les murs

10 Santé

11 Environnement

12 Où nous trouver

## Suivez-nous :

Internet : <https://sete.ufcquechoisir.fr>



UFC Que choisir SèteBassin de Thau



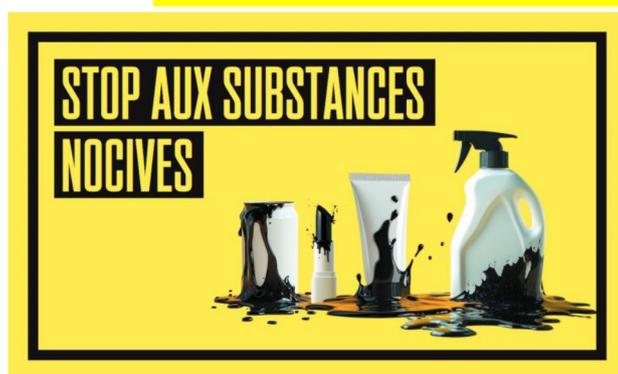
@ufcquechoisirsetebassindethau

## ACTUALITES

**FLORENSAC, toujours au plus près : notre association locale assure désormais une permanence à Florensac le deuxième mercredi de chaque mois de 14 h à 16 h 30 à la Mairie (salle des mariages).**

**En matière de consommation : un conseil ? Un renseignement ? Un litige ?**

**N'hésitez pas, venez nous rencontrer à Florensac ou dans l'une de nos 7 autres permanences.**



Face à la persistance de substances nocives dans les produits du quotidien, l'UFC-Que Choisir renforce son engagement aux côtés des consommateurs avec une nouvelle version de son application QuelProduit. Gratuit, sans publicité, basé sur des données scientifiques et totalement indépendant, cet outil permet de faire des choix plus éclairés pour préserver sa santé et son environnement. Il décrypte la composition des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers.

Pour accompagner ce lancement, l'association locale Sète Bassin de Thau se mobilise sur le terrain pour alerter le public et faire connaître cet outil d'intérêt général.

Nos bénévoles vont à la rencontre des consommateurs pour les informer des risques invisibles liés à certains produits de grande consommation et leur présenter l'application QuelProduit comme une solution immédiate, accessible et concrète.

Les études menées par l'UFC-Que Choisir mettent en lumière une exposition généralisée à des substances nocives :

- 87 additifs alimentaires sur les 300 autorisés sont jugés à éviter.
- Certaines crèmes solaires, rouges à lèvres ou teintures capillaires contiennent encore des composés potentiellement toxiques ou suspectés d'être des perturbateurs endocriniens.
- 91 % des produits ménagers testés émettent du formaldéhyde, une substance cancérigène (source Ademe).

Au-delà de l'information apportée

par QuelProduit, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics nationaux et européens à :

- Interdire immédiatement les substances les plus préoccupantes,
- Rendre les mentions d'étiquetage compréhensibles,
- Mettre en place une évaluation véritablement indépendante des composants alimentaires, cosmétiques et ménagers,
- Afficher obligatoirement le Nutri-Score sur tous les produits alimentaires.

Utilisez le QR code ci-dessous pour télécharger l'application.

Faites vos courses avec

## Quelproduit

La nouvelle version de Quelproduit vous accompagne au supermarché pour mieux choisir vos produits du quotidien. Composition, qualité nutritionnelle ou environnementale... découvrez nos évaluations.

À télécharger

DISPONIBLE SUR Google play

DISPONIBLE SUR App Store



# Litiges

## Quelques exemples de dossiers traités dans nos permanences



### Témoignage :

Mr et Mme X résident à Nouméa, ils ont pris un billet d'avion Air France Aller et Retour Nouméa/Montpellier.

Entre temps, ils sont partis en vacances en Inde et en voulant revenir à Nouméa, impossible au vu des événements du printemps 2024. Ils ont donc repris des billets depuis l'Inde pour la France.

Ils n'ont pas utilisé les billets déjà pris Nouméa/Montpellier et demande donc le remboursement de ces billets , soit 4.064 euros...

Après une multitude de contacts par mails, avec Air France Paris et Air France Nouméa, la somme de 126,53 euros chacun leur a été versée... loin des 4064 euros !

Seules les taxes ont été restituées...

Trop pénible pour eux de faire face, ils décident de se faire accompagner pour défendre leurs droits ...

Rendez-vous pris avec une conseillère d'Ufc-Que Choisir de la permanence de Sète qui fait un premier courrier recommandé pour réclamer le solde de leur remboursement.

Des mois passent, d'autres courriers s'échangent, et enfin, après 6 mois de démarches intenses, le remboursement des deux billets a été effectué. A l'UFC ont ne lâche rien !

### Se faire entendre :

Notre adhérente s'est fait poser des appareils auditifs chez un audioprothésiste situé dans la commune où elle résidait.

Avec cet achat, un contrat automatique d'entretien des appareils est prévu pour une durée de 4 ans.

Au bout de 2 ans, notre adhérente a déménagé, elle s'est alors adressée à un audioprothésiste proche de son nouveau domicile affichant la même enseigne que le précédent pensant que son contrat d'entretien continuerait à courir pendant les 2 années restantes sous couvert du contrat signé initialement.

L'audioprothésiste n'étant pas franchisé mais indépendant, il n'a pas souhaité reprendre le contrat d'entretien de son confrère.

Notre adhérente n'a donc pas pu bénéficier de la durée totale de son contrat d'entretien initial, compris dans le prix des appareils.

Elle a cependant demandé une révision de ses appareils qui lui a été facturée 358 €.

Trouvant ce montant élevé, elle demande des explications qui lui ont été fournies de manière très vague.

Ne sachant pas à quoi correspondait cette facturation, la facture ne stipulant que la mention entretien, elle a sollicité notre aide.

La conseillère s'est rapprochée du commerçant qui lui a précisé qu'il s'agissait d'un nouveau contrat d'entretien pour une durée de 4 ans.

Notre adhérente ne voulant pas souscrire ce contrat, nous en avons demandé une copie afin d'étudier les conditions de résiliation.

Cette démarche n'a pas été nécessaire car le prothésiste a remboursé intégralement notre adhérente et a résilié le contrat.

Un audioprothésiste a besoin de clients pour vivre. Si vous décidez de changer de prestataire, il voit donc un patient avec des besoins liés à sa santé, mais également un client potentiel.

Pour cette raison, beaucoup d'audioprothésistes décident de ne pas facturer les frais de suivi à leurs nouveaux clients, même lorsqu'ils ont acheté leurs prothèses auditives ailleurs. Il reste néanmoins probable que les interventions plus importantes (adaptation des réglages et/ou des embouts par exemple) soient alors à votre charge.

Le bon suivi des réglages de vos appareils auditifs est indispensable pour vous assurer de leur bon fonctionnement. Après l'adaptation, il est nécessaire de faire vérifier au moins 2 fois par an vos prothèses auditives.

Si vous devez ou souhaitez changer d'audioprothésiste, le plus simple reste de demander à votre nouvel audioprothésiste ses conditions avant de prendre votre décision finale.

Enfin, sachez que si vos prothèses auditives sont compatibles avec une application de réglage à distance, vous pourriez bénéficier de certains ajustements sans avoir à vous déplacer (téléaudiologie).

### **Non respect d'une offre commerciale :**

Notre adhérente a fait effectuer une réparation pour sa voiture chez un concessionnaire à Sète. Elle a réglé la facture est d'un montant de 4331€ et l'a transmise à son assurance.

Au préalable, elle avait reçu sur son portable une offre de remboursement de franchise d'un montant de 200€ venant de la Concession de Béziers, offre valable sur Béziers, Sète, Agde et Pézenas.

Or, le garage de Sète a refusé de lui rembourser les 200 € sous prétexte que cette offre n'était valable que sur le site de Béziers.

Après plusieurs entretiens téléphoniques avec le garage, celui-ci a accepté de rembourser notre adhérente.

Encore merci à ce Garage pour son esprit commercial !

Encore un dossier à mettre à l'actif de l'UFC QUE CHOISIR de Sète et ses bénévoles.

### **Un abonnement illégal :**

Notre adhérente est abonnée depuis des années à un célèbre magazine de lecture. Elle reçoit comme à chaque renouvellement une lettre d'information.

Habitée à ce courrier, elle ne le lit pas immédiatement, ce qu'elle finit par faire quelques jours plus tard, et là, surprise on l'informe que sauf avis contraire de sa part, elle est abonnée d'office à un autre magazine, ce qui est une pratique commerciale déloyale.

Avec notre aide, elle intervient pour dénoncer les faits. Le service abonnement annule immédiatement la nouvelle souscription.

Nous vous conseillons de lire tous les courriers ou mails reçus afin de détecter ce genre de pratique.

\*Le fait de recevoir un bien ou un service sans en avoir émis le souhait constitue une vente forcée". Cette pratique commerciale déloyale est interdite : le vendeur qui commet une vente forcée est sanctionné en vertu des articles R635-2 du Code Pénal et L122-3 du Code de la Consommation (15/02/2021).

### **Attention à cette arnaque :**

Mme X faisait ses courses dans un grande surface de Sète, alors qu'elle payait avec sa carte bancaire, deux jeunes femmes étaient assises face aux caisses,



l'un d'elle s'approche pour demander une information à la caissière. (En fait, pour relever le code au moment du paiement).

De retour à son véhicule elle retrouve à proximité de celui-ci les deux personnes qu'elle avait repérées au niveau des caisses. Elles ont profité d'un moment d'inattention de Mme X pendant qu'elle rangeait ses courses dans son coffre pour dérober son porte-monnaie avec ses papiers et sa carte.

S'apercevant de ce vol, elle les suit jusqu'au distributeur d'une banque située à l'entrée du magasin.

Elles sont déjà sur place, immédiatement elle intervient exigeant qu'elles lui rendent son porte-monnaie et sa carte, ce qui a été fait, mais elles avaient eu le temps de retirer la somme de 900 €.

De retour à son domicile elle a fait opposition à sa carte. Elle s'est rendue également à son agence bancaire, la seule réponse qu'elle obtient de la Conseillère :

« Vous avez donné des informations qui ont permis cette arnaque vous êtes donc responsable vous ne serez pas remboursée » elle refuse même de prendre le procès-verbal de dépôt de plainte du commissariat.

Nous considérons que la banque n'a pas rempli ses obligations de conseils. La lecture du document lui aurait indiqué que Mme X, n'avait pas pu détecter le vol de sa carte avant le paiement.

Face à ces manquements nous demandons à la banque de rembourser à notre adhérente la somme de 900 €. Notre adhérente a été remboursée deux semaines plus tard.

**Celui qui se bat n'est pas sûr de gagner mais celui qui ne se bat pas a déjà perdu !**

### Brèves

#### **Les virements instantanés au même prix que les virements standards**

Les prestataires de services de paiement ont l'obligation, depuis le 8 janvier 2025, de proposer à leurs clients, consommateurs et entreprises, un service de réception des virements instantanés, et au plus tard le 8 octobre 2025, un service d'émission de ces virements instantanés. Ces services, permettant l'exécution de transferts de fonds en euros quasiment en temps réel à travers l'Union européenne, devront être proposés sans frais supplémentaires par rapport au virement classique. C'est l'une des mesures prévues par le règlement européen sur les paiements instantanés de mars 2024.

Attention, un virement instantané est irréversible.

#### **Nouvelles heures creuses pour l'électricité**

La Commission de régulation de l'énergie va revoir la répartition des heures creuses de l'électricité. Ces tarifs attractifs, proposés en soirée et durant la nuit, seront déplacés en pleine journée moment où la consommation est aujourd'hui faible au regard de la production. Elles seront différentes en été et en hiver et en fonction des régions. Le changement débutera le 1er novembre 2025 pour s'étaler jusque fin 2027.

#### **Les contrats d'assurance obsèques plus clairs**

A compter de juillet 2025, pour remédier à leur manque de lisibilité et faciliter la comparaison des offres, les contrats d'assurance obsèques devront comporter des tableaux présentant leurs principaux éléments (modalités et durée de cotisation) qui permettront de savoir exactement quelle somme aura été versée par le défunt au moment de solder le contrat. Le délai de carence sera par ailleurs limité à un an. Ces nouveautés résultent d'engagements pris par les professionnels dans le cadre de l'avis rendu le 8 octobre dernier sur les contrats d'assurance obsèques, par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

#### **Un devis funéraire plus simple**

À partir du 1er juillet 2025, et en vertu du même engagement pris par les professionnels après l'avis du 8 octobre dernier du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), les opérateurs funéraires devront utiliser un nouveau devis-type dont la présentation a été profondément revue, afin de le rendre plus lisible et compréhensible par les consommateurs, et de faciliter ainsi la comparaison des prix.

#### **Une nouvelle étiquette énergie pour les smartphones et les tablettes**

À compter du 20 juin, les smartphones et les tablettes

doivent afficher une nouvelle étiquette énergétique. En plus de classer ces produits de A à G selon leur efficacité énergétique, elle devra également mentionner : la réduction de la capacité de la batterie après charge complète de celle-ci, la résistance aux chutes, l'indice de réparabilité, l'endurance de la batterie avant que sa capacité de recharge ne chute à 80 % de la capacité initiale et l'indice de protection contre les infiltrations de poussières et d'eau.

#### **Suppression des taux réduits de TVA pour les chaudières à gaz**

Le taux réduit de TVA sur l'achat et l'installation des chaudières à gaz a été supprimé par la loi de finance 2025. Précédemment fixé à 5,5 % ou 10 % selon le type d'appareil, le taux de TVA passe à 20 % pour se mettre en cohérence avec le droit européen.

Les travaux d'entretien ou de réparation sur les chaudières existantes restent éligibles aux taux réduits.

#### **Hausse de la TVA sur les abonnements d'électricité et de gaz**

La loi de finances prévoit une hausse de la TVA de 5,5 % à 20 % sur les abonnements d'électricité et de gaz à partir du 1er août 2025. Cette mesure permet de se mettre en conformité avec le droit européen.

## Enquête téléphonie mobile



Notre association locale a participé courant décembre dernier à l'enquête nationale en boutiques de téléphonie mobile.

Les enquêteurs se sont rendus en boutique pour s'informer sur un forfait mobile destiné à leur petit-enfant/enfant de 12 ans qui va avoir son premier smartphone pour son anniversaire. Il s'agissait seulement d'acheter un forfait nu sans téléphone. Les autres informations étaient données seulement en cas de questions du vendeur :

- L'enfant n'a pas besoin d'internet, car c'est un premier téléphone et il a le wifi pour accéder à internet à la maison. Il doit juste pouvoir téléphoner et envoyer des SMS/MMS.
- L'acheteur n'est pas client de l'enseigne dans laquelle il réalise l'enquête.

L'enquêteur devait se mettre dans la peau d'un novice qui vient avec une demande mais qui écoute les conseils du vendeur. Autant que possible, l'enquêteur devait laisser croire qu'il allait réaliser la vente le jour même. L'âge moyen des enquêteurs est de 69 ans.

789 boutiques ont été enquêtées dans 68 départements. Les 3 opérateurs les mieux implantés sur le territoire (SFR, Bouygues et Orange) indiquent chacun posséder environ 500 boutiques. Plus d'un tiers d'entre elles ont donc été enquêtées. Pour Free qui revendique 200 boutiques, ce taux de magasins enquêtés dépasse même 50%. La Poste disposant de milliers d'agences, les 77 bureaux enquêtés n'en représentent qu'un petit échantillon, mais suffisamment important pour tirer des enseignements.

L'enquête se concentre sur les forfaits les moins chers. Free se distingue avec son forfait à 2€. En revanche, son offre suivante atteint directement 20€ (10€ pendant 1 an). La Poste est le deuxième moins cher, avec un forfait à 5€, et son forfait avec plus de 100 Go est 2 à 3 fois moins cher que chez ses concurrents. Bouygues Télécom et SFR ont des gammes de prix assez proches, avec un premier forfait à 7€ chez Bouygues et 6€ chez SFR. Le forfait le moins cher avec internet est à 15€ chez Bouygues et 16€ chez SFR.

### Les principaux enseignements

- L'enquête révèle que des pratiques de survente sont bien à l'œuvre dans les boutiques de téléphonie mobile, puisque 42% des vendeurs ont conseillé un forfait avec internet contrairement à ce qui était souhaité.
- Conséquence de cette survente et des prix élevés pratiqués par la plupart des enseignes, le prix moyen du forfait conseillé dépasse 10€, alors que des forfaits avec appels, SMS et MMS illimités existent à 2€.
- La satisfaction vis-à-vis du service client est plutôt élevée même si le bât blesse un peu sur l'intérêt porté à la demande.
- Ce manque d'intérêt peut se lire dans l'absence de questions posées sur les besoins d'internet dans presque un cas sur deux.
- Le prix de la carte Sim est également une information importante qui n'a pas été indiquée par la majorité des vendeurs.

### Comparatif des enseignes

- Les vendeurs de La Poste ont plus qu'ailleurs poussé à prendre un forfait avec internet. C'est le seul critère qui pénalise l'enseigne, car elle bénéficie sinon de forfaits moins chers, de vendeurs jugés particulièrement aimables, et ayant indiqué plus souvent le prix de la carte Sim.
- SFR obtient plutôt de bons résultats, avec des forfaits proposés plutôt adéquats, pas trop chers et une satisfaction élevée.
- Orange est pénalisé par ses prix élevés mais a de bons résultats sur les autres critères.
- Bouygues n'obtient pas de très bons résultats, il est en dessous de la moyenne sur la plupart des critères.
- Malgré le forfait à 2€, les vendeurs Free ont souvent poussé à prendre celui avec internet, coûtant 20€ à terme. Plombée par la nécessité de recourir aux bornes d'information, la satisfaction est en berne et les vendeurs se sont moins renseignés qu'ailleurs sur les besoins du client.

Opérateur	Forfait conseillé		Satisfaction			Renseignements	
	Enseignes ayant conseillé le forfait adéquat	Prix moyen du forfait conseillé	Intérêt porté à la demande	Qualité des explications	Amabilité	Prix de la carte Sim indiqué	Renseignements pris sur les besoins
Orange	64% ★	12,47€	★★	★★	★★★	■	★
SFR	61% ★	9,87€	★★	★★	★★★	■	★
Bouygues	57% ■	10,96€	★	★	★★	■	★
Free	51% ■	9,98€	■	★	★★	■	■
La Poste	45% ■■	8,22€	★★	★★	★★★	★★	★

## L'origine des produits alimentaires

Les français sont de plus en plus soucieux de l'origine des aliments qu'ils consomment, soit pour des raisons écologiques, économiques et ou de santé.

À l'exception de certains produits alimentaires, mentionner l'origine d'un produit est une démarche volontaire et facultative des opérateurs dans les États membres de l'Union européenne. Cependant, une apposition de la mention de l'origine non justifiée peut entraîner des sanctions.

Seuls certains types de produits sont concernés par cette obligation d'indication de l'origine. C'est le cas des fruits et légumes mais aussi des viandes, du miel, de l'huile d'olive, des poissons et produits de la mer ainsi que des ingrédients primaires.

Les autres produits ne sont pas concernés par cette obligation.

### Fruits et légumes

L'indication d'origine est obligatoire pour tous les fruits et légumes. La provenance des fruits et légumes vendus au détail doit être affichée en caractères d'une taille égale à celle du prix.

### Viandes

#### Viande bovine

Qu'elle soit ou non préemballée, plusieurs informations doivent obligatoirement être indiquées :

- lieu de naissance,
- lieu d'élevage,
- lieu d'abattage.

La mention de l'origine signifie que les lieux de naissance, d'élevage et d'abattage sont situés dans le même pays.

Ainsi, les professionnels doivent indiquer :

- « origine : (nom du pays) » lorsque l'animal est né élevé et abattu dans un même pays,
- ou « né : (nom du pays de naissance), élevé : (nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage) ».



#### Viandes porcines, ovines, caprines et volailles

L'indication de l'origine est obligatoire pour les viandes préemballées des espèces porcine, ovine, caprine, ainsi que pour la volaille. Plus précisément, les lieux d'élevage et d'abattage doivent être obligatoirement mentionnés. Le lieu de naissance est en revanche facultatif.

#### Cas particuliers des restaurants

##### Viandes achetées crues et préparées sur place par le restaurateur

- Depuis 2002, les établissements de restauration hors domicile ont l'obligation d'informer leurs clients de l'origine de la viande bovine. Cette obligation a été étendue depuis 2024 aux viandes porcines, ovines et de volaille.

- Depuis le 1er octobre 2023, ces obligations ont été étendues aux établissements ne proposant que des repas à emporter ou à livrer. Ainsi, à l'instar des établissements de restauration traditionnels, ces établissements doivent désormais informer leurs clients sur l'origine des viandes servies.

Pour la viande bovine, les établissements de restauration doivent indiquer les lieux de naissance, d'élevage et d'abattage. La mention de l'origine signifie que les lieux de naissance, d'élevage et d'abattage sont situés dans le même pays. Ainsi doit être indiqué « origine : (nom du pays) » lorsque l'animal est né, élevé et abattu dans un même pays, ou « né : (nom du pays de naissance), élevé : (nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage).

##### Viandes achetées préparées ou cuites à l'avance

Depuis le 7 mars 2024, les viandes des animaux des espèces bovine, porcine, ovine et de volailles, les viandes achetées déjà préparées ou cuisinées ou utilisées en tant qu'ingrédients dans les préparations de viandes et de produits à base de viande font également l'objet d'une réglementation de l'indication de l'origine si elles sont proposées à la consommation par des professionnels de la restauration. Sont concernés :

- les établissements proposant des repas à consommer sur place,

- les établissements proposant des repas à consommer sur place et à emporter ou à livrer,

- les établissements proposant uniquement des repas à emporter ou à livrer.

Cette obligation concerne les viandes achetées déjà préparées ou cuisinées par les restaurateurs, et non celles achetées crues. Là aussi, le consommateur est informé par l'une des mentions suivantes :

- « origine : (nom du pays) », lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage de l'animal dont sont issues les viandes ont eu lieu dans le même pays\*,

- pour la viande bovine : « né et élevé : (nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage) », lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont eu lieu dans des pays différents,

- pour la viande porcine, ovine et de volaille : « élevé : (nom du ou des pays d'élevage) et abattu : (nom du pays d'abattage) ».

L'indication du nom du pays peut être remplacée par la mention « UE » ou « hors UE » lorsque la réglementation le prévoit.

Toutes ces informations doivent être portées à la connaissance du consommateur avant la conclusion du contrat, de façon visible y compris lorsqu'une technique de communication à distance est utilisée.

### **Poissons et produits issus de la mer et de l'aquaculture**

Pour les poissons et produits non transformés issus de la mer et de l'aquaculture, la zone de pêche ou du pays d'élevage doit être indiquée.

Pour les poissons d'aquaculture, le pays d'élevage correspond au pays dans lequel « le produit a atteint plus de la moitié de son poids final ou est resté plus de la moitié de la période d'élevage ».

Pour les produits pêchés en eaux douces, la mention des eaux d'origine dans le pays de

provenance doit être indiquée.

Les « eaux » peuvent être entendues comme le nom d'un fleuve, d'un lac, d'un étang ou d'une zone de lacs ou d'étangs.

### **Miel**

L'indication de l'origine du pays dans lequel le miel a été récolté est obligatoire. Concernant les miels en mélange, le décret n° 2022-482 du 4 avril 2022 modifie le décret n°2003-587 relatif au miel rendant obligatoire l'indication du nom des pays lorsque les miels en mélange sont conditionnés sur le territoire national. En revanche, en vertu du principe de reconnaissance mutuelle, il maintient la possibilité pour les miels en mélanges conditionnés hors de France, de remplacer la mention des pays d'origine par les mentions « Mélange de miels originaires de l'UE », « Mélange de miels non originaires de l'UE » ou « Mélange de miels originaires et non originaires de l'UE ».

### **L'huile d'olive**

De nombreuses mentions sont obligatoires pour l'huile d'olive. Parmi elles, l'origine de l'huile d'olive, qui est définie par le lieu de la récolte des olives et le lieu d'extraction de l'huile. Une désignation de l'origine figure sur l'étiquetage de l'huile d'olive vierge extra et de l'huile d'olive vierge.

La mention de l'origine indique soit le pays d'origine, par exemple : « origine France, origine Espagne », soit l'appellation d'origine protégée (AOP) ou l'indication géographique protégée (IGP), le cas échéant. Pour une huile issue d'un ou de plusieurs pays de l'UE, c'est la mention « Origine UE » qui sera indiquée.

### **Ingrédients primaires**

Lorsque l'étiquetage fait apparaître l'origine d'une denrée alimentaire et que celle-ci diffère de celle de son ingrédient

primaire, l'indication de l'origine de l'ingrédient en question devient obligatoire.

L'ingrédient primaire est défini comme l'ingrédient entrant pour 50 % ou plus dans la composition d'une denrée ou le/les ingrédients qui sont habituellement associés à la dénomination de cette denrée par le consommateur.

Exemple : l'étiquetage d'un gâteau revendiquant une origine française alors que la farine mise en œuvre dans sa fabrication ne serait pas produite en France devrait renseigner le consommateur sur l'origine de la farine.

Afin d'améliorer l'information sur l'origine des matières premières des produits alimentaires transformés, une nouvelle étiquette « Origin'Info » est apposée sur les produits de plusieurs dizaines de marques depuis quelques mois. L'information donnée aux consommateurs peut prendre l'une des formes suivantes, au choix de la marque adhérente :

- directement sur l'emballage du produit,
- via un QR Code.

Il s'agit d'une démarche volontaire (à l'initiative des marques), l'information n'est donc pas présente sur l'intégralité des produits transformés.

Souhaitons que cette information sur l'origine, répondant à un souhait légitime des consommateurs de plus en plus soucieux d'une consommation responsable, soit aussi la préoccupation de toute la filière.

**Origin'Info**

BLÉ	FRANCE
TOMATES	ITALIE
BŒUF	FRANCE

## LOGEMENT

### Le carnet d'entretien de la copropriété

Le carnet d'entretien de la copropriété est un document obligatoire qui centralise toutes les informations techniques et administratives relatives à l'entretien et à la gestion des parties communes d'un immeuble en copropriété. Il est tenu à jour par le syndic et permet de suivre l'historique des travaux réalisés (ravalement de façade, réfection de toiture, remplacement d'ascenseur, etc.), les contrats d'entretien en cours, ainsi que les assurances souscrites, avec leurs dates d'échéances. Ce carnet est essentiel pour assurer une bonne gestion de l'immeuble et peut être consulté par les copropriétaires.

Le carnet d'entretien peut mentionner toutes les informations complémentaires que les copropriétaires décident d'y faire figurer par exemple, le diagnostic technique global (DTG) ou le diagnostic de performance énergétique collectif.

Le syndic de copropriété doit proposer un accès en ligne pour permettre à tous les copropriétaires de consulter le carnet d'entretien. Ce document doit être téléchargeable et imprimable. Une copie du carnet d'entretien doit également être annexée à la promesse de vente du lot.

L'absence d'établissement d'un carnet d'entretien ou d'actualisation de ce carnet peut :

- Engager la responsabilité du syndic si le syndicat des copropriétaires subi un dommage du fait de ce manquement
- Justifier la résiliation anticipée (révocation) du mandat du syndic.

## Sécurité

### Plongeon rime avec attention...

Avec l'arrivée des beaux jours, quelques conseils de prévention, afin de limiter les risques d'accident ou de noyade dans les piscines, lieux de détente mais aussi de danger pour les enfants.

Les règles de sécurité varient selon le type de piscines.

Les piscines privées familiales :

Selon le Code de la construction et de l'habitation, toute piscine enterrée non close privative à usage

individuel doit être pourvue d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade : abri, alarme, barrière ou couverture.

Les propriétaires qui ne satisfont pas à cette obligation encourent des sanctions pénales, notamment une amende de 45 000 €.

Parallèlement à ces dispositifs de sécurité, votre attention constante envers vos enfants est indispensable.

Piscines hors sol :

En l'absence de réglementation spécifique, elles sont soumises à l'obligation générale de sécurité, selon laquelle « Les produits et les services doivent présenter, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes » (article L. 421-3 du Code de la

consommation).

Compte tenu des noyades de jeunes enfants qui s'y produisent chaque année, toute baignade dans ces piscines doit se faire sous la surveillance constante d'adultes aptes à intervenir rapidement en cas de danger. Il est également impératif de condamner l'accès à la piscine après la baignade.



Le b - a ba des Règles de sécurité :

- Évitez de vous baigner après un repas copieux ou trop arrosé ;
  - Pensez à mettre à proximité de votre piscine domestique une perche, une bouée et un téléphone pour alerter rapidement les secours en cas de besoin. Après la baignade, assurez-vous de retirer tous les objets flottants, jouets, bouées, objets gonflables, et remettez en place le dispositif anti-noyade;
  - Équipez vos enfants de bouées, brassards ou maillots flotteurs. L'apprentissage de la nage dès le plus jeune âge contribue également à renforcer leur sécurité aquatique;
  - De manière générale, ne laissez jamais des enfants évoluer dans ou à côté d'un bassin sans la surveillance constante d'un adulte apte à intervenir en cas d'urgence.
- SOYEZ VIGILANT , ne gâchez pas vos moments de plaisir.....

### Beaux succès pour notre Escape Game sur la protection des données personnelles

Notre but, qui était de sensibiliser les jeunes et les moins jeunes aux dangers d'internet et à la protection des données personnelles, a été pleinement atteint.

Entre le 24 avril et le 25 juin nos bénévoles ont animés pas moins de 15 sessions.

- Le 24 avril à Balaruc Les Bains (Espace Solidarité),

- Les 25, 28 avril et le 5 mai à La Ligue de l'Enseignement à Sète auprès des stagiaires,

- Le 30 avril à l'occasion de notre journée « portes ouvertes » à la Maison des Associations,

- Le 06 mai chez France Services à Sète,

- Le 15 mai chez ACCES (association d'accompagnement collectif emploi solidarité) auprès des personnels et des bénéficiaires,

- Le 16 mai, au CCAS de Sète, avec les salariés,



- Le 20 mai au CCAS d'Agde à l' Espace Génération Retraite avec les salariés et le 17 juin pour tout public

- Le 5 juin, 2 sessions chez Thau Habitat à Sète pour le personnel,

- Le 11 juin au CCAS de Mèze

- Le 25 juin à la Mairie de Balaruc Le Vieux.

Nos bénévoles se sont passionnés pour l'animation du jeu et les participants se sont toujours montrés intéressés et motivés pour déjouer les pièges qui leur étaient tendus.

Le jeu et le débriefing qui a systématiquement suivi nous ont permis de mettre l'accent sur les 4 domaines clés :

- Les réseaux sociaux et le partage public d'informations personnelles,
- La fraude bancaire,
- Le droit à l'oubli, les traces « cookies »,
- La gestion des mots de passe.

### Les autres rendez-vous du deuxième trimestre

- La Banque ce qu'il faut savoir CCAS Marseillan

- Le marché des enfants à Marseillan

- Bien manger, Mairie de Balaruc le Vieux

- Notre journée portes ouvertes

- Les écogestes au CCAS d'Agde

- Les écogestes CCAS de Mireval

- La Banque ce qu'il faut savoir chez ACCES



Vous souhaitez participer à nos "rendez-vous conso", retrouvez les thèmes et les dates sur notre site : <https://sete.ufcquechoisir.fr>

## Questions de santé

### Mon soutien psy évolue

Le dispositif Mon soutien psy permet à toute personne (dès 3 ans) angoissée, déprimée ou en souffrance psychique, de bénéficier de séances d'accompagnement psychologique avec une prise en charge par l'Assurance Maladie. Il existe depuis 2022 et a récemment évolué. En effet, en fonction de votre état de santé, vous pouvez désormais prendre rendez-vous directement avec un psychologue conventionné avec l'Assurance Maladie (annuaire en ligne sur le site [monsoutienpsy.ameli.fr](https://monsoutienpsy.ameli.fr)). Le tarif des consultations, remboursées à 100 %, est passé de 30 à 50 €. Par ailleurs, le nombre de séances a été augmenté. Au total 12 séances peuvent être prises en charge par l'Assurance Maladie par année civile et par personne (contre 8 séances auparavant). Sur notre secteur ce sont 25 psychologues qui sont inscrits dans le dispositif. Il ne faut donc pas hésiter à se faire aider lorsque cela est nécessaire!

### Pénuries de médicaments



Onze fabricants de médicaments ont été sanctionnés par l'Agence du médicament (ANSM) pour n'avoir pas constitué de stocks suffisants de médicaments d'intérêt thérapeutique majeur (MITM).

Les « tensions » et « ruptures d'approvisionnement », noms administratifs pour désigner les pénuries de médicaments, n'ont jamais été aussi nombreuses en France. En 2023, 5 000 situations critiques ont été recensées, soit un tiers de plus que l'année précédente et 6 fois plus qu'en 2018. Il y a quelques jours, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) a usé d'un nouveau levier prévu par la loi en infligeant une sanction financière d'un total de 8 millions d'euros aux 11 laboratoires n'ayant pas respecté leurs obligations.

Ces derniers sont en effet tenus de constituer des stocks de sécurité, du moins pour les médicaments les plus indispensables, dits « d'intérêt thérapeutique majeur » (MITM). Parmi eux, des anticancéreux, des antibiotiques, des traitements des maladies cardiovasculaires ou pulmonaires, etc. La règle est qu'il faut être en mesure de fournir l'équivalent de 2 mois des besoins nationaux, 4 mois même pour les

molécules ayant déjà connu des pénuries les 2 années précédentes; 748 spécialités entrent actuellement dans cette dernière catégorie.

Pour s'assurer du bon comportement des firmes pharmaceutiques, l'ANSM a fait des contrôles et a relevé des manquements importants, les stocks constitués n'étant pas conformes à la réglementation. L'amende infligée est nettement plus élevée que par le passé (560 000 € seulement en 2023), car de nouvelles dispositions autorisent désormais l'ANSM à frapper plus fort financièrement, à hauteur de 20 % du chiffre d'affaires généré par le médicament concerné. Un durcissement bienvenu des autorités sanitaires, soutenu par l'UFC-Que Choisir. Ce sont 8 millions d'euros d'amendes qui ont été dressées en 2024 :

Biogaran : 4 546 954,58 € (7 amendes)  
Sandoz : 1 437 706,64 € (10 amendes)  
Viatris Santé : 800 445 € (4 amendes)  
Sanofi Aventis : 551 109,2 € (2 amendes)  
Zentiva France : 170 256 € (2 amendes)  
....

La meilleure réactivité de l'ANSM devrait, au moins, inciter les fabricants de médicaments à ne pas négliger leurs responsabilités. Mais suffira-t-elle à calmer le phénomène des pénuries ? Pas sûr... Concentration des lignes de production en Chine ainsi qu'en Inde et augmentation de la demande mondiale en médicaments et vaccins ne jouent pas en faveur d'une amélioration rapide de la situation en France.

Sources : Que Choisir Santé

### Connaissez-vous Géophyto ?

Géophyto est une exploitation sous forme de carte des données d'achat des substances actives pesticides disponibles dans la Banque Nationale des Ventes de produits phytopharmaceutiques par les Distributeurs agréés (BNV-D).

Les données d'achat sont cartographiées de 2 manières :

- Une carte présentant les achats de substances actives en tonnes, pour chaque département
- Une carte présentant les achats de substances actives rapportés à la surface agricole utile (SAU) de chaque département (kg/ha).

Rapporté à la surface agricole utilisée, l'Hérault arrive en 3ème position avec 11,3 kg par hectare, le Gard est en 2ème position avec 11,8 kg par hectare, et la Gironde arrive en première position avec 14,5 kg par hectare.

En quantité achetée l'Hérault se classe en 5ème position avec 1 979 400 tonnes.

Top 5 des substances pour notre département :  
1 soufre pour pulvérisations (micronisé) : 499,6 tonnes

2 soufre : 438,2 tonnes

3 soufre trituré : 344 tonnes

4 soufre sublimé : 125,5 tonnes

5 fosetyl-aluminium : 101,1 tonnes

L'Hérault département viticole utilise essentiellement des fongicides. Le soufre fait partie des traitements autorisés en agriculture biologique. Concernant son impact sur la santé, le soufre en lui-même n'est pas considéré comme dangereux lorsqu'il est utilisé correctement.

Si vous voulez plus de détail le site <https://www.generations-futures.fr/geophyto/> propose une carte de France avec le détail de toutes les substances utilisées département par département.

### Programme d'actions pour la restauration hydromorphologique des cours d'eau

Les Schémas d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SAGE) constituent des outils de planification essentiels pour assurer une gestion équilibrée et durable de la ressource en eau. Ils s'appuient sur une démarche volontaire de concertation entre les acteurs locaux, réunis au sein d'une Commission Locale de l'Eau (CLE), et visent à concilier les différents usages de l'eau tout en préservant les milieux aquatiques.

Dans ce cadre, la Commission Locale de l'Eau du SAGE Thau-Ingril, dont notre association UFC QUE CHOISIR fait partie, s'est réunie le mercredi 9 avril 2025.

Les membres de la CLE ont adopté à l'unanimité le diagnostic hydromorphologique des cours d'eau et son programme d'actions pour les 10 prochaines années.

Il s'agit d'un programme structurant à l'échelle du bassin versant.

Le diagnostic lancé en 2022, fruit de plusieurs mois d'investigations (relevés de terrain, collecte de données, concertation avec les acteurs locaux), a permis d'identifier les besoins du territoire en matière de restauration des fonctionnalités naturelles des cours d'eau. Il a abouti à l'élaboration d'un programme structurant, comportant 45 opérations planifiées sur une

période de dix ans, à l'échelle du bassin versant Thau-Ingril.

Les objectifs poursuivis sont multiples :

- Réduire le risque d'inondation en permettant aux cours d'eau de disposer d'espaces de débordement et de dissiper son énergie,
  - Améliorer la qualité et la quantité de la ressource en eau grâce à des interactions renforcées avec les milieux naturels,
  - Valoriser les berges et le patrimoine paysager à travers des aménagements doux, végétalisés, à vocation également sociale et récréative.
- Concernant les cours d'eau ils sont multiples, tous descendent du plateau d'Aumelas pour aller vers l'étang de Thau. Ils sont parfois très petit avec pas ou peu d'eau. Mais en cas de forte pluie il y a risque d'inondation, car ils sont actuellement non entretenus et souvent obstrués. Ils sont en partie situés dans des propriétés privés. Un très important travail a été effectué pour faire les relevés et négocier le droit d'intervenir.

Perspectives

- Le lancement imminent d'une étude de sécurisation de l'accès à l'eau douce, visant à garantir les besoins en eau de l'ensemble des usages identifiés sur le périmètre du SAGE Thau-Ingril.

### Adhères et faites adhérer à l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau

Permettre au consommateur de maîtriser sa consommation, lui donner les moyens de choisir des produits et des services de façon consciente, éclairée et responsable, en fonction de leur composition, de leur origine, de leur efficacité et de leur prix... c'est l'ambition de l'UFC-Que Choisir depuis longtemps. Mais il est également essentiel de faire entendre la voix des consommateurs. Plus nous serons nombreux, plus nous pourrons exercer un réel contre-pouvoir face aux dérives économiques et écologiques qui menacent nos sociétés. Alors adhères, n'oubliez pas de ré-adhères, et faites adhères vos proches. En effet, si chaque adhérent recrute un nouvel adhérent, nous serons encore plus forts.

### Faites un don

Grâce à vos dons, nous pourrions, avec votre aide, aller encore plus loin en développant nos projets et nos actions sur le terrain : actions d'information et de sensibilisation des consommateurs pour les aider à mieux consommer, campagnes politiques et actions de lobbying, représentation dans les instances de démocratie locale. 66 % du montant de votre don est déductible de vos impôts, dans la limite de 20 % de vos revenus imposables. Pour faire un don, c'est facile, rendez-vous sur notre site <https://sete.ufcquechoisir.fr>, > faire un don. Sinon, par courrier à l'adresse de notre siège.

### Devenez bénévole

Les principales fonctions pour lesquelles des bénévoles sont recherchés sont les suivantes :

- Participer à l'organisation et/ou à l'animation des interventions publiques que nous organisons auprès des consommateurs pour leur information et sensibilisation sur différentes thématiques (arnaques, alimentation, consommation responsable...).

- Rédiger des articles pour nos publications (site internet, facebook, instagram, journal destiné aux adhérents, presse locale...),

Motivé (ou simplement intéressé) par l'un de ces sujets, venez apporter votre enthousiasme et vos compétences à notre association. Nous vous attendons!

Contact par mail :

[contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr),  
téléphone 04 30 41 53 30.

## OÙ NOUS TROUVER



### Notre siège : SETE

Lundi de 14 h à 16 h 30

Mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 9 h à 11 h 30

53 Bd Chevalier de Clerville

C/C Chateau Vert - BP 106

34207 Sète cedex

Sur rendez-vous au 04 30 41 53 30 ou 04 67 53 10 05

courriel : [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)

### Nos permanences décentralisées

**AGDE** : lundi et mercredi de 14 h à 16 h 30,

Maison de la justice et du Droit, Espace Mirabel ,  
uniquement sur rendez-vous au  
04 67 35 83 60

**BALARUC LES BAINS** : mardi de 14 h à

16 h 30, au CCAS, Rue des Ecoles, uniquement  
sur rendez-vous au  
04 30 41 53 30 ou au 04 67 53 10 05

**FLORENSAC** : 2ème mercredi du mois de 14 h  
à 16 h 30, à la Mairie, salle des mariages

sur rendez-vous au  
04 30 41 53 30 ou au 04 67 53 10 05

**FRONTIGNAN** : 1er et 3ème lundi du mois de 9

h30 à 11 h30, chez France Services,  
5 Rue Lucien Salette

**MARSEILLAN** : 1er et 3ème mardi du mois de 9 h

à 11 h30, Rue de l'Abbé Grégoire (sous les  
Halles) dans les locaux du restaurant des anciens,  
uniquement sur rendez-vous au 04 30 41 53 30  
ou 04 67 53 10 05

**MEZE** : 2ème, 3ème, 4ème mercredi du mois de 9

h30 à 11 h30, Rue de l'Horloge  
Locaux Cavalerie N°3

**POUSSAN** : 2ème et 4ème lundi du mois de

14 h30 à 16 h30, France Services, place de la  
mairie, entre l'Hôtel de Ville et le CCAS.

Uniquement sur rendez-vous au  
09 70 65 00 04