



# Arverne

consommation

Le magazine

63

d'information et de Conseil des Consommateurs



## DOSSIER : SFAM INDEXIA

**ACTION : LETTRE  
OUVERT À LA SEV**

2,50 euro - n°284 - Mai-Juin 2024  
Union Fédérale des Consommateurs  
du Puy-de-Dôme - ISSN 03395291

## AGIR AVEC L'UFC QUE CHOISIR

**A** l'initiative de l'UFC QUE CHOISIR CLERMONT-FERRAND avec les associations regroupées au sein de l'UFC QUE CHOISIR AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, nous avons souhaité soutenir les consommateurs qui se déclarent victimes des sociétés regroupées au siège de Romans-sur-Isère : INDEXIA, SFAM, HUBSIDE, FORIOU, CYRANA, SERENA.

On connaissait la SFAM pour ses méthodes de vente agressives et des prélèvements frauduleux. On savait aussi qu'elle avait fait l'objet de sanctions de la part de la Direction générale de concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Cette fois, c'est la Commission nationale de l'informatique et des libertés qui s'est intéressée à son cas. La CNIL vient de la condamner à une amende administrative de 310 000€ pour avoir procédé à du démarchage illégal.

Au-delà de ses propres boutiques Hubside store et de magasins partenaires (les Fnac notamment), la SFAM a cherché à recruter de nouveaux clients par téléphone, notamment pour son service de cashback Foriou. Pour cela, elle a acheté des bases de prospects à une société qui récupérait les données de particuliers grâce à l'organisation de jeux concours en ligne. Mais les membres de la commission restreinte de la CNIL ont estimé que la manière dont ces jeux étaient présentés ne répondait pas aux exigences du Règlement européen sur les données personnelles (RGPD).



D'autres consommateurs ont eu la surprise de découvrir de nouveaux prélèvements au profit de « SAS SFAM » ou « SAS SFAM-SFAM ». En l'espace de quelques semaines, plusieurs centaines d'euros ont été ponctionnés sur leur compte. Pourtant, ils assurent n'avoir rien souscrit, ni même avoir reçu la moindre information de la part de la SFAM. Et quand ils tentent de se connecter à leur espace client en ligne, un message leur indique logiquement qu'ils n'ont pas de contrat chez eux. Sur les réseaux sociaux, de nombreux anciens clients de la SFAM assurent avoir vécu la même mésaventure. L'année dernière, les clients de la société Info Presse, qu'Indexia venait de racheter, avaient eux aussi découvert des prélèvements indus.

Le procès de la SFAM et de son dirigeant aura finalement lieu du 23 au 26 septembre 2024, puis se poursuivra le 30 septembre, le 1<sup>er</sup> et le 2 octobre. Une audience de mise en état est également prévue le 27 mai 2024.

Nous avons décidé, avec les juristes de l'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand et d'Issoire et des bénévoles, d'accompagner les consommateurs victimes de ces agissements en autobus devant les locaux de la SFAM INDEXIA à Romans-sur-Isère. Nous souhaitons obtenir, de la part des sociétés impliquées, les remboursements qui s'imposent.

Nous étions, le vendredi 19 avril, à Romans-sur-Isère

**Daniel BIDEAU, Président.**

### Arverne Consommation



MAGAZINE D'INFORMATION ET DE CONSEIL DE  
L'U.F.C. QUE CHOISIR 63  
UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS  
QUE CHOISIR DU PUY-DE-DÔME  
Association loi de 1901

contact@clermontferrand.ufcquechoisir.fr  
https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr

Directeur de publication et  
Responsable de publication : **Daniel BIDEAU**  
Rédacteurs : **Gérard QUENOT, Daniel BIDEAU, Philippe BERTUCAT, Didier FABRE**  
Conception : **Imprimerie Decombat**  
Illustrations : **AdobeStock, Proxima Studio**  
Imprimerie : **DECOMBAT Cébazat**  
Tirage : **1 300 exemplaires**  
Dépôt légal : **3<sup>e</sup> bimestre 2024**  
N° ISSN 03395291  
N° de commission paritaire : **0918G83612**  
6 numéros par an

Toute reproduction, même partielle,  
de ce magazine est strictement  
soumise à l'autorisation  
préalable de l'U.F.C. QUE CHOISIR 63.



### POUR ÊTRE MIEUX INFORMÉ U.F.C. QUE CHOISIR 63

U.F.C. QUE CHOISIR  
CLERMONT-FD  
21 RUE JEAN RICHPIN  
63000 Clermont-Fd  
TÉL. : 04.73.98.67.90

U.F.C. QUE CHOISIR  
ISSOIRE-AMBERT  
20 Rue du Palais  
63500 ISSOIRE  
TÉL. : 04.73.55.06.76



**Permanence téléphonique :**  
tous les jours  
de 9h-12h  
et de 13h30- 17h30

**Accueil** du lundi  
au vendredi : 8h à 12h  
et de 13h30 à 17h30

**Sur rendez-vous**  
pour les adhérents  
et non adhérents

**Permanence téléphonique :**  
du lundi, mardi, jeudi de  
9h-12h et 13h30-17h30.  
vendredi de 9h-12h  
et de 13h30-16h30

**Accueil les mêmes jours sur R.V.**  
**Brassac les mines**  
premier vendredi du mois  
Maison France Service :  
de 9h à 11h

**Ambert** Mairie Annexe :  
premier jeudi du mois  
de 9h à 11h

S O M M A I R E	<b>DOSSIER</b>	
	SFAM INDEXIA, vos questions, nos réponses	3
	<b>ACTION</b>	
	Lettre ouverte	6
	<b>BON À SAVOIR</b>	
	E-lettre Rouge	7
	<b>VIE ASSOCIATIVE</b>	
	Notre assemblée générale	8
	<b>CONSEILS</b>	
	Les kits solaires Plug and Play	10

<b>BON À SAVOIR</b>	
Cyberattaque	
Viamedis et Almerys	12
<b>ACTUALITÉS</b>	
Ligne Clermont-Paris :	
des annonces et... après ?	13
<b>INFORMATIONS</b>	
Radios	15
Spécial construction	16
QUELPRODUIT : notre appli gratuite	16

# SFAM INDEXIA

## VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

**À** la suite de nombreux témoignages de consommateurs liés aux pratiques de certaines sociétés proposant des assurances multimédias (mobile, téléphone, tablette...) ou des services (conciergerie, cashback), un procès va se tenir devant le tribunal correctionnel de Paris. Afin de vous permettre de mieux appréhender ce procès et de vous y joindre, voici quelques réponses à vos questions.

Le procès de la SFAM et de son dirigeant aura finalement lieu du 23 au 26 septembre 2024, puis se poursuivra le 30 septembre, le 1<sup>er</sup> et le 2 octobre. Une audience de mise en état est également prévue le 27 mai 2024. **Action à venir devant le tribunal correctionnel de Paris**

### QUELLES SONT LES SOCIÉTÉS CONCERNÉES PAR CETTE ACTION ?

Sont concernées par cette action les sociétés du groupe Indexia qui proposent des assurances pour mobiles ou multimédias (assurances affinitaires) et d'autres services tels que des cartes privilèges ou du cashback.

Le groupe Indexia est composé de six sociétés, mais seules cinq sont concernées par cette action, à savoir :

SOCIÉTÉS	ACTIVITÉ
SFAM	ASSURANCES AFFINITAIRES
FORIOU	CARTES PRIVILÈGES
CYRANA	CASHBACK
HUBSIDE	CRÉATION DE SITES INTERNET
SERENA (AMP)	CONCIERGERIE

Si vous rencontrez des difficultés avec l'une ou plusieurs de ces sociétés, il est possible que vous soyez concerné(e) par le procès à venir. N'hésitez pas à utiliser notre outil afin de savoir si c'est bien le cas sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org).

#### Quel est l'objet de cette action ?

Il est reproché aux sociétés SFAM, Foriou, Hubside, Serena (AMP) et Cyrana, pour la période allant de mars 2014 à juillet 2020, leurs résistances abusives aux demandes de résiliation. À savoir, leurs pratiques consistant à ignorer les demandes de résiliation des consommateurs en poursuivant les prélèvements et en retardant ou refusant les remboursements.

### SUIS-JE CONCERNÉ PAR CETTE ACTION ?

#### Vous êtes concerné :

- si vous avez constaté, entre mars 2014 et juillet 2020, des prélèvements par l'une ou plusieurs des sociétés poursuivies ;
- et vous avez demandé la résiliation du ou des contrats souscrits ou prétendument souscrits ;
- et vous rencontrez des difficultés à obtenir le remboursement intégral des prélèvements irréguliers.

#### Vous n'êtes pas concerné :

- si les pratiques que vous reprochez à ces sociétés sont antérieures à 2014 et postérieures à juillet 2020 ;
- si vous avez bénéficié de la transaction conclue entre le procureur de la République et la SFAM en 2019, qui a permis aux consommateurs qui se sont fait connaître auprès de la SFAM en août 2020 d'être remboursés des prélèvements litigieux ;
- si votre litige porte sur la prise en charge d'un sinistre ou sur la qualité du service rendu.

### POURQUOI L'UFC-QUE CHOISIR NE LANCE-T-ELLE PAS UNE ACTION DE GROUPE ?

À ce jour, lancer une action de groupe n'est pas opportun pour les raisons suivantes :

- le procès au pénal est proche et va permettre aux consommateurs lésés d'obtenir une indemnisation rapide, ce qui est l'objectif premier de notre association ;
- à l'inverse, dans le cadre d'une action de groupe, il faut en moyenne 5 ans pour obtenir un jugement et pour que chaque consommateur puisse être indemnisé (sous réserve qu'il ait conservé ses justificatifs) ;
- enfin, la période prise en compte dans une action de groupe est plus courte que celle du procès à venir auprès du tribunal correctionnel de Paris.

### LES DÉMARCHES PRÉALABLES

#### Je viens de m'apercevoir que je suis concerné : quelles démarches dois-je entreprendre ?

Vous avez trois démarches simples à réaliser.

1. Résilier les contrats. Vous devez d'abord prendre contact le plus tôt possible avec la ou les sociétés concernées, de préférence par lettre recommandée avec accusé réception ou par courriel, et, selon votre situation ;
2. **Demander la résiliation** et le remboursement des prélèvements à chaque société concernée ;
3. Si vous avez déjà résilié le contrat souscrit et que les prélèvements perdurent, demandez leur remboursement.

SOCIÉTÉ	ADRESSE POSTALE DU SERVICE CLIENT	COURRIEL DU SERVICE CLIENT
SFAM	Service réclamation de la SFAM BP 141 - 26104 Romans-sur-Isère	solution@sfam.eu
FORIOU	Service réclamation de Foriou CS 10141 - 1, rue Camille-Claudé 26104 Romans-sur-Isère Cedex	contact@foriou.com
CYRANA	Service réclamation de Cyrana BP 141 - 26104 Romans-sur-Isère	contact@cyrana.com
HUBSIDE	Service réclamation d'Hubside 1, rue Camille-Claudé 26100 Romans-sur-Isère	solution@hubside.com
SERENA (AMP)	Service réclamation d'AMP 1, rue Camille-Claudé 26100 Romans-sur-Isère	contact@pack-sensation.com

**À noter.** Il est nécessaire de résilier le ou les contrats même si vous contestez la souscription du contrat. À défaut, vous ne pourrez pas être partie au procès à venir. L'objectif recherché est d'obtenir l'arrêt des prélèvements et le remboursement des sommes débitées. Vous trouverez dans le tableau ci-après les adresses à utiliser pour chacune des sociétés concernées.

Si cette démarche aboutit, vous n'avez plus rien à faire.

Si elle est infructueuse (défaut de réponse, refus de remboursement, remboursement partiel), n'hésitez pas à vous constituer partie civile afin que le tribunal correctionnel puisse se prononcer sur votre demande d'indemnisation.

## CONSTITUER SON DOSSIER

### Que doit contenir mon dossier ?

Votre dossier doit faire état de la correspondance échangée avec la ou les sociétés mises en cause (lettres, courriels). Il doit également contenir les documents permettant de justifier votre préjudice. Et, le cas échéant, toutes les autres pièces que vous jugez utiles de transmettre au tribunal.

Ce dossier devra être joint à votre demande en constitution de partie civile.

### Comment évaluer mon préjudice ?

Il faut tout d'abord identifier les prélèvements irréguliers réalisés par la SFAM et/ou ses sociétés filles.

Pour ce faire, il y a deux méthodes. La première consiste à vous prévaloir de votre droit d'accès auprès de la société concernée pour qu'elle vous transmette une copie de toutes les données qu'elle détient à votre sujet. La seconde consiste à éplucher vos relevés bancaires. Puis, il faut faire la somme des prélèvements irréguliers identifiés pour déterminer le montant des dommages et intérêts que vous pourrez réclamer en vous constituant partie civile.

## SE CONSTITUER PARTIE CIVILE

### Que veut dire « se constituer partie civile » ?

Il s'agit simplement d'intervenir dans le procès pénal pour que votre situation soit prise en compte et pouvoir faire une demande de dommages et intérêts. Si les victimes ne se font pas connaître, elles ne seront pas prises en compte.

### Quel est l'intérêt de se constituer partie civile ?

Se constituer partie civile présente certains avantages. Tout d'abord, celui de vous faire connaître et d'être informé du

déroulement du procès. Puis, d'être entendu et de participer au procès. Cette démarche représente également l'un des meilleurs moyens d'être indemnisé de votre préjudice – sous réserve de pouvoir l'évaluer et le justifier : pour ce faire, n'hésitez pas à éplucher vos relevés bancaires ou à vous prévaloir de votre droit d'accès.

### Comment se constituer partie civile ?

En pratique, la forme est libre, il suffit d'écrire dans les temps au tribunal correctionnel.

Afin de s'assurer que la constitution de partie civile soit recevable, nous vous proposons des modèles de lettres adaptés à votre situation (voir ci-dessous). Il faudra expliquer votre situation, indiquer le montant des dommages et intérêts réclamés et joindre l'ensemble de vos justificatifs. Un outil dédié à cette question est également disponible sur notre site [quechoisir.org](http://quechoisir.org).

### Faut-il un avocat ?

Le recours à un avocat n'est pas obligatoire pour se constituer partie civile. Vous pouvez réaliser cette démarche seul.

Cependant, si vous souhaitez être assisté dans vos démarches, n'hésitez pas à contacter un avocat, votre service de protection juridique si vous en avez un ou à défaut un service d'aide juridique.

### Je ne me sens pas capable de le faire : puis-je demander à un proche de réaliser ces démarches à ma place ?

En pratique, rien ne vous interdit de faire appel à l'un de vos proches afin de vous aider dans vos démarches. Cependant, il est nécessaire que les démarches soient faites à votre nom et que les documents soient signés de votre main.

Il est également possible de contacter un avocat, votre service de protection juridique si vous en avez un ou à défaut un service d'aide juridique pour être certain qu'aucune erreur ne risque d'invalider votre demande en constitution de partie civile.

**Bon à savoir.** Si vous êtes sous curatelle, vous devez être assisté de votre curateur pour vous constituer partie civile. Si vous êtes sous tutelle, il appartiendra à votre tuteur de réaliser ces démarches.



### Quel est le délai à respecter pour se constituer partie civile ?

Nous vous recommandons de vous constituer partie civile le plus tôt possible et au plus tard 48 heures avant l'audience afin de tenir compte des délais de traitement par les services du tribunal.

### À qui adresser sa constitution de partie civile ?

Une fois complète, votre constitution peut être adressée au tribunal judiciaire de Paris, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il faut adresser votre constitution de partie civile au tribunal correctionnel du tribunal judiciaire de Paris. Les consommateurs peuvent adresser leur constitution de partie civile complète à :

#### Tribunal Judiciaire de Paris

Procureur de la République de Paris  
N° de dossier : 21 307 0000 77  
Parvis du tribunal de Paris  
29-45 avenue de la Porte de Clichy  
75859 Paris Cedex 17

### Est-il possible de se désister après s'être constitué partie civile ?

Oui. Vous avez la possibilité de mettre fin à votre constitution de partie civile en adressant un courrier au tribunal précisant que vous renoncez à vos demandes et ainsi à votre constitution de partie civile.

Pour ce faire, nous vous invitons à adresser une lettre recommandée avec accusé de réception au tribunal.

Sachez par ailleurs qu'il existe une alternative au désistement si vous parvenez à obtenir le remboursement avant la tenue de l'audience : il faut modifier votre demande d'indemnisation afin qu'elle ne porte que sur les frais engagés et les difficultés rencontrées pour obtenir ce remboursement.

## LES SUITES DE CETTE ACTION

### L'UFC-Que Choisir va-t-elle prendre mon dossier en charge ?

Nous ne prendrons pas votre dossier en charge. Les démarches sont simples et vous pouvez les réaliser seul. N'hésitez pas à vous référer aux modèles que nous mettons à votre disposition dans ce dossier.

Toutefois, si vous en ressentez le besoin d'être accompagné, prenez contact avec un avocat, votre service de protection juridique si vous en avez un ou à défaut un service d'aide juridique.

## ET LES CONSOMMATEURS VICTIMES DEPUIS AOUT 2020 ?

Le procès à venir ne porte que sur les pratiques entre le 1<sup>er</sup> mars 2014 et le 31 juillet 2020. Les consommateurs victimes durant cette période peuvent se constituer partie civile afin d'obtenir des dommages et intérêts correspondant aux sommes débitées pendant cette période. Les consommateurs victimes des pratiques depuis cette date ne sont donc pas concernés.

## POUR LES LITIGES SURVENUS DEPUIS LE 31 JUILLET 2020

Voici les différentes solutions se présentant à vous :

- Faites stopper les prélèvements.** Prenez contact avec votre établissement financier afin de contester la régularité des prélèvements constatés et vous y opposer pour y mettre fin. Adressez, par exemple, un e-mail en ce sens à votre conseiller clientèle ou rencontrez-le. Dans tous les cas, gardez une trace de vos échanges.
- Demandez le remboursement des prélèvements à votre banque.** La loi vous permet d'obtenir le remboursement des prélèvements contestés. Mais ce droit connaît des limites. Si la société avec laquelle vous avez souscrit un contrat a prélevé un montant supérieur à celui prévu et que le mandat SEPA ne mentionne pas de montant exact, votre banque vous remboursera les prélèvements réalisés dans les 8 semaines avant votre demande. N'hésitez pas à consulter l'article L. 133-25 du Code monétaire et financier. Si vous constatez des prélèvements d'une société avec laquelle aucun contrat n'a été souscrit, vous êtes face à des opérations de paiement non autorisées. L'article L. 133-24 du Code monétaire et financier permet d'obtenir le remboursement de ces opérations, par votre banque, sur les 13 derniers mois.

## QUE FAIRE SI TOUT N'EST PAS REMBOURSE PAR VOTRE BANQUE ?

N'hésitez pas à :

- Dialoguer avec la société concernée, par e-mail ou courrier papier** en la menaçant de poursuites en justice si elle ne rembourse pas le solde des prélèvements non autorisés ou dépassant le montant prévu ;
- Rencontrer l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche** à Clermont-Ferrand ou Issoire pour demander conseil.
- Vérifier si vous avez souscrit une protection juridique** ou une défense recours notamment dans le cadre de votre assurance habitation qui pourra prendre en charge le recours en justice ;
- Tenter une conciliation judiciaire.** Le tribunal judiciaire vous donnera toutes les informations nécessaires à cette démarche gratuite ;
- Saisir le tribunal judiciaire le plus proche de chez vous.** Cette procédure est simple et gratuite dès lors que vous demandez le remboursement de moins de 5000€ de prélèvements irréguliers. Pour faciliter votre démarche, notre association met à votre disposition des modèles pour saisir le tribunal. **Consultez notre site que choisir.org afin d'accéder au modèle le plus adapté à votre situation.**

## LETTRE OUVERTE

**L**a Journée Mondiale de l'EAU est fêtée partout dans le Monde et les plus grosses organisations internationales agitent le drapeau rouge pour alerter sur la situation actuelle de ce bien commun si précieux qu'est l'eau. Elles nous annoncent bien pire et les États mais aussi les ONG sonnent le tocsin pour qu'une réaction s'impose au plus haut niveau.

Localement, rien ne bouge ou alors dans une grande discrétion si ce n'est dans les coulisses de l'administration.

Monsieur le Préfet annonce la tenue du « Printemps de l'eau » mais ne répond pas à nos demandes de rendez-vous dont la première demande date de Décembre 2023. Les consommateurs aimeraient être entendus sur l'application de la Loi sur l'eau et les milieux aquatiques (loi LEMA) qui accorde la priorité des usages de l'eau aux citoyens bien avant l'agriculture et l'industrie. Pourtant, ils ne sont pas écoutés, encore moins entendus bien qu'ils financent en grande partie le système de l'eau et de l'assainissement. Les

agriculteurs ont portes ouvertes dans l'administration, les embouteilleurs ont leurs habitudes dans les ministères et les citoyens contribuables sont cantonnés à un rôle consultatif si ce n'est de sponsors.

Nous avons lancé une lettre ouverte au directeur de la société des eaux de Volvic (du groupe Danone). Nous nous demandions quel traitement était utilisé pour retirer l'arsenic naturellement présent dans les eaux brutes embouteillées à Volvic. Nous nous interrogeons également sur le devenir des déchets arséniés retirés ainsi que sur leurs neutralisations et leurs stockages ? Certains centres d'enfouissement technique

du Puy de Dôme atteignent les valeurs limites autorisées mais le bruit de fond géochimique de la présence naturelle d'arsenic n'explique peut-être pas tout.

Une question subsidiaire nous taraude : quel est le niveau résiduel d'arsenic dans l'eau embouteillée et le consommateur est-il informé sur l'étiquette ? Cette eau est-elle toujours considérée comme eau minérale naturelle (sauf si ces traitements sont conformes à la réglementation) ?

Après avoir découvert par voie de presse et radio<sup>(1)</sup> le scandale des traitements non conformes à la réglementation qui touche NESTLE WATERS (Vittel, Contrex, Hépar... et le Groupe ALMA (Châteldon, Vichy, St Yorre, Rozana...), une pratique largement couverte par l'État au plus haut niveau, l'UFC Que Choisir 63 a décidé de se constituer partie civile auprès des procureurs de Cusset et d'Épinal.

DANONE VOLVIC n'étant pas recherchée en responsabilité dans ces affaires, nous sommes en droit d'obtenir de la SEV et de la Préfecture des réponses à nos interrogations.

D'autre part, nous avons évoqué, en comité de transparence présidé par Madame la Sous-Préfète de Riom, la date limite d'utilisation optimale (DLUO) de l'eau en bouteille. Celle-ci est de deux ans sans altération de ses propriétés. Cela permettrait donc à Volvic de stocker de l'eau en bouteille puisée en période d'abondance afin d'éviter des prélèvements en période de pénurie. Les autorisations administratives pourraient être réduites en période estivale ce qui soulagerait la population en aval. Nous attendons toujours une réponse.

<sup>(1)</sup> Le Monde et France Info



Lettre ouverte à Mr GIRARDIN  
Directeur de la SOCIÉTÉ DES EAUX DE VOLVIC  
ZI DU CHANCET 63530 VOLVIC

Monsieur le Directeur

En cette Journée Mondiale de l'Eau dont le thème est « l'eau pour la paix », la population du territoire de Riom Volvic, est consciente, plus que jamais, de l'importance de la ressource en eau, bien commun reconnu par la loi. Elle est aujourd'hui en péril, confrontée à des prélèvements excessifs réalisés par le groupe Danone. En l'espace de 10 ans, la ressource a diminué de 40%. Le débit des résurgences naturelles qui alimentent ruisseaux et zones humides en aval de l'impluvium a été divisé par 3, entraînant l'effondrement de la biodiversité. Les débits prélevés par Danone en 2023 sont désormais supérieurs (71 l/s) à ceux des résurgences (56 l/s). Cette situation inacceptable démontre la non application de la loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) de 2006, qui définit les priorités d'usage.

Nous demandons à Monsieur le Préfet de mettre tout en œuvre pour faire appliquer cette loi et de prendre les mesures nécessaires auprès de la SEV pour garantir un débit réservé pour les résurgences, comme préconisé dans le rapport d'enquête parlementaire de 2021.

D'autre part, le site internet ([www.volvic.fr](http://www.volvic.fr)) précise que "l'eau minérale naturelle Volvic est une eau naturellement filtrée", en omettant de dire que cette eau subit une filtration sur sable manganifère pour réduire à moins de 10 µg/l sa concentration en arsenic. Cette autorisation, accordée fin 2000 par l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA), aujourd'hui fusionnée dans l'ANSES, imposait en contrepartie que les effluents rejetés soient traités et que les boues riches en arsenic soient séparées et envoyées en centre d'enfouissement technique. Qu'en est-il aujourd'hui de cette obligation ?

Nous souhaitons savoir quel est le traitement actuel, le devenir et la destination des sous-produits arséniés.

Par ailleurs, nous nous étonnons que les étiquettes des bouteilles ne mentionnent pas les traitements effectués pour l'arsenic, pourtant imposés par la législation européenne (article 7 de la Directive 2009/54/CE). Le taux d'arsenic résiduel serait également une information intéressante pour le consommateur et nous souhaitons qu'il apparaisse.

Nous sommes rassurés de constater que l'eau minérale naturelle de Volvic n'a pas été épinglée par l'IGAS pour des manipulations frauduleuses qui touchent ses concurrents, tels NESTLE WATERS ou le groupe ALMA.

Enfin, la recommandation de conserver les bouteilles « dans un endroit sec et tempéré » apparaissant sur l'étiquette des bouteilles, ne semble pas en adéquation avec les conditions de stockage extrêmes (notamment l'été en pleine chaleur sur le site de l'usine) et de transport que subissent ces produits. Comment garantir le respect de cette contrainte et donc la qualité de l'eau dans de telles conditions ?

Nous attendons de la Société des Eaux de Volvic et de sa maison mère DANONE des réponses à nos interrogations.

Copie à Monsieur le Préfet du Puy de Dôme

Éditée le 15.03.2024

S. de LAROUZIERE  
PREVA

D. BIDEAU  
UFC que choisir 63

J. DRUON  
Marsat Nature

## E-LETTRE ROUGE



Nous n'avons pas noté d'améliorations un an après son lancement.

Nous avons procédé à l'envoi de 55 courriers partout en France et bien entendu à Clermont-Ferrand le 22 janvier 2023. Les participants sont les mêmes que l'an dernier. La moitié des lettres ont été envoyées à 10h, l'autre moitié à 17h30.

### TOUJOURS PLUS D'UN QUART DES COURRIERS RECUS EN RETARD



Contrairement à ce qu'avait affirmé La Poste, la situation ne s'est pas améliorée un an après la mise en place de la e-lettre rouge : 29% des participants n'ont pas reçu le courrier le lendemain de l'envoi comme promis par la poste. L'an dernier ils étaient 25%.

Il ne faut pas surinterpréter cet écart de 4%, le nombre de participants étant limité.

En revanche, tous les participants ont reçu le courrier au bout de 48h.

### LES PERSONNES AYANT REÇU LE COURRIER EN RETARD SONT DIFFÉRENTES DE 2023

- Afin de pouvoir comparer, nous avons envoyé les courriers aux mêmes adresses en 2023 et 2024. Sur les 16 personnes

ayant reçu leur courrier en retard lors de l'enquête 2024, 12 l'avaient reçu dans les temps l'an dernier. Il semble donc que le problème de respect des délais ne vienne pas de territoires en particulier, mais d'un système global qui n'est pas en mesure de respecter une livraison sous 24H.

- L'an dernier, les courriers envoyés en fin de journée étaient arrivés un peu plus en retard que les autres. Cette année le nombre de retards est similaire pour les envois effectués à 10h et ceux réalisés à 17h30.

### AUTRES REMARQUES

- La poste annonce sur son site de potentiels retards liés au mouvement des agriculteurs. Cependant, ces blocages sont concentrés sur les grands axes (autoroutes ou nationales) alors que la e-lettre rouge est normalement imprimée dans le bureau de poste le plus proche de l'adresse de livraison, et il est donc peu probable que le facteur ait eu à emprunter un grand axe bloqué.
- Sur la page d'accueil du site de la Poste (laposte.fr), l'envoi de e-lettre rouge n'est pas mis en avant dans les icônes ci-dessous



### C'EST À LIRE : L'EAU QUE NOUS SOMMES



Au cours du festival l'Happy Grièche organisé par la Ligue pour la Protection des Oiseaux à Cébazat le samedi 6 avril dernier, la journaliste spécialisée en économie et environnement a donné une conférence sur l'eau en évoquant la perte de biodiversité liée aux gaspillages de l'eau. Elle a d'ailleurs cité les apports de l'UFC QUE CHOISIR dans ce domaine. Nous vous invitons à lire son ouvrage, écrit avec Pierre RABHI,

« l'eau que nous sommes ».

Dans la même collection Juliette Duquesne a coécrit six ouvrages à des prix accessibles : Pour en finir avec faim dans le monde ; Les semences, un patrimoine vital en voie de disparition ; Les excès de la finance ou l'art de la prédation légalisée ; L'eau que nous sommes, un élément vital en péril ; Vivre mieux sans croissance ; L'humain au risque de l'intelligence artificielle.

Retrouvez-les sur le site <https://carnetsdalerte.fr>

Photo : La Montagne



## NOTRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



### 2023 a été une année de retour à l'activité pour l'ensemble des secteurs de l'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand.

Notre situation économique est désormais plus saine et nous avons regagné des adhérents en 2023. Nous tenons à remercier tous les bénévoles et salariés pour leur mobilisation au service de l'association et pour les économies réalisées dans tous les secteurs.

L'accueil retrouve son activité normale même si plusieurs postes sont encore à pourvoir pour renforcer notre fonctionnement.

Notre service enquêtes a mis en place, en plus de son activité habituelle, des actions locales comme l'enquête sur plusieurs stations de lavage du département.

Notre représentation dans les établissements de santé a été renforcée avec 14 membres de l'UFC QUE CHOISIR nommés représentants d'usagers fin 2023. Nous sommes intervenus sur le terrain devant les locaux de l'Agence Régionale de Santé pour rappeler à tous la fracture sanitaire qui souligne l'augmentation des déserts médicaux

Dans le cadre de notre action sur l'eau, nous avons poursuivi notre action d'information auprès des consommateurs et une procédure juridique contre un arrêté sécheresse préfectoral.

Plusieurs conférences sur le Photovoltaïque se sont tenues l'an passé en collaboration avec l'ADIL 63.

Les rendez-vous conso se développent avec de nouveaux bénévoles qui interviennent à l'aide de mallettes dédiées comme la dernière, **Consommer responsable en relation avec notre rapport d'orientation.**

Nous avons signé, au cours de notre assemblée générale, avec la Colonelle Maddy Scheurer, commandant le groupement de gendarmerie du Puy de Dôme, représentée par le colonel Rudy Lenne, une convention pour effectuer un travail commun de prévention auprès des consommateurs. Nous allons associer nos forces pour réaliser des actions de sensibilisation



aux arnaques sur les réseaux sociaux et internet. Le débat qui a suivi l'assemblée a tenu ses promesses grâce à la compétence de l'adjutant-chef Ségura. Nous vous en parlerons prochainement.

Nous pouvons désormais intégrer les rendez-vous juridiques dans notre système de saisie informatique. Cela permet aux consommateurs de prendre rendez-vous directement sur notre site, même en dehors des heures d'ouverture.

Nous avons renforcé notre politique de formation interne pour donner plus compétence à nos bénévoles.

Nous devons continuer nos actions extérieures pour la préservation de l'eau, ce bien commun

Nous renforçons les rendez-vous conso, outil de prévention, source d'adhésions et de recrutement de nouveaux bénévoles,

Il nous faut encore renforcer la continuité de notre accueil et l'augmentation de ses effectifs.

**La recherche par tous de nouveaux adhérents reste une action indispensable. Si chacun d'entre vous en recrute un nous renforcerons notre équilibre économique et pourrons développer nos interventions extérieures.**

**LES RAPPORTS D'ACTIVITÉ ET D'ORIENTATION ONT ÉTÉ VOTÉS À L'UNANIMITÉ**

## ÉLECTIONS

### Membres SORTANTS se représentant

Jean Paul DEVAUX



### Membres se présentant au CA

Nathalie GROSMAITRE



**TOUS LES CANDIDATS  
ONT ÉTÉ ÉLUS OU RÉÉLUS.**

Pascal DESCHATRE



Eric DUNAND



## RAPPORT FINANCIER

Notre trésorier, Didier FABRE, a présenté un rapport financier légèrement excédentaire grâce à l'effort de tous les acteurs de l'UFC QUE CHOISIR Clermont-Ferrand

CHARGES		PRODUITS		
60	ACHATS	7755,16€	70 VENTES	12 859,13€
61	Services externes	8 941,29€	74 Subventions d'exploitation	4 209,08
62	Autres services externes	32 840,01€	75 Cotisations et gestion courante	129 127,60€
63	Impôts et taxes	0,00€	76 Produits financiers	2 754,61€
64	Frais de personnel	71 015,30€	77 Produits exceptionnels	0,00€
65	Autres charges de gestion courante	27 982,20€	78 Reprise/provisions	0,00€
67	Charges exceptionnelles	0,00€	79 Transfert de charges	2 460,00€
68	Dotations aux provisions	137,37€		
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>148 671,33€</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>151 410,42€</b>	

### BILAN DE LA TRÉSORERIE 2023

Livret A	79 413,43€
Livret B	21 360,66€
Banque	5 042,36€
Caisse	57,21€

**TOTAL 105 873,66€**

**LES MONTANTS DES ADHÉSIONS N'ONT PAS ÉTÉ MODIFIÉS POUR 2025. LES COMPTES ONT ÉTÉ CERTIFIÉS PAR RAYMOND CHENAL, AUDITEUR AUX COMPTES**

**LE RAPPORT FINANCIER A ÉTÉ VOTÉ À L'UNANIMITÉ.**

**RÉSULTAT DE L'EXERCICE**

**2 739,09€**

## LES KITS SOLAIRES PLUG AND PLAY



### QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un kit photovoltaïque Plug and Play est un produit photovoltaïque prêt à l'usage qui se branche directement sur une prise électrique standard. **Sa production est destinée uniquement à être autoconsommée\***, sans injection ni vente d'électricité. Il sert donc à réaliser des économies sur le talon (1) de consommation d'électricité en journée.

Il est composé d'un ou plusieurs modules photovoltaïques, d'un micro-onduleur, de câbles de connexion, et d'une prise domestique et optionnellement d'un compteur (il est recommandé d'en avoir un pour le suivi).

Fixé ou simplement posé, il peut être positionné à différents endroits : au sol, sur un mur, en toiture, sur un balcon etc.

En 2023, la puissance est en général de 150 à 400 Wc pour un panneau et un prix de 500 à 2000€TTC en fonction des puissances installées. Certains modèles comportent plusieurs panneaux, il faut alors s'assurer d'avoir un talon de consommation supérieur à la puissance installée. Au-delà de deux panneaux, il est rare d'avoir une consommation résiduelle suffisante, et il faut dans tous les cas être vigilant sur le câblage qui doit être correctement dimensionné. Attention à ne pas surcharger la prise de courant (2) qui n'a peut-être pas été prévue pour supporter une telle puissance.

**Conseil :** comme vous pourrez le lire plus loin aller au-delà de 900 Wc pour ces kits pose un souci de capacités d'installation électrique et sauf exception se trouve bien au-dessus du talon, dans ces conditions l'investissement est-il justifié ? A vous de voir.

### VOS PREMIERS PAS DANS LE PHOTOVOLTAÏQUE

Les kits photovoltaïques peuvent trouver leur utilité lorsque l'accès à des installations plus complexes est impossible pour des questions de type de logement (appartement), de configuration (place, orientation, ombrages etc.), de cadre juridique (copropriété, location etc.) ou de capacité d'investissement. Dans ces cas, il peut être pertinent d'avoir recours un kit photovoltaïque.

\* Voir article introduction au photovoltaïque

**Cependant il faut prendre en compte de certaines limites. La présence d'un kit Plug and Play peut limiter la pose ultérieure d'une installation standard réalisée par un professionnel** pour des raisons techniques ou juridiques, notamment dans les cas suivants :

- L'installation d'un kit photovoltaïque Plug and Play est incompatible avec la présence d'une installation en autoconsommation avec vente des surplus. En effet, il n'est pas possible de garantir à l'acheteur des surplus (en général EDF OA) que ceux-ci ne proviennent pas du kit photovoltaïque.
- Si le kit est installé sur une position centrale d'une toiture, il occupe déjà la place pertinente pour une autre installation et vient complexifier celle-ci.
- Il n'existe pas de marché de seconde main géré par un acteur fiable, qui permettrait d'acheter un kit de façon transitoire pour expérimenter le photovoltaïque, puis de le vendre une fois décidé de faire réaliser une installation photovoltaïque par un professionnel.

**La garantie décennale peut-être remise en cause ;** si le kit est installé sur une toiture récente (neuve ou refaite) il y a un risque au niveau de la garantie décennale du couvreur

### BIEN UTILISER SON KIT PHOTOVOLTAÏQUE PLUG AND PLAY

Pour une utilisation d'un kit, il faut s'assurer d'un certain nombre de critères :

#### PARTIE POSE :

1. Installer le kit orienté le plus possible au sud, avec dans l'idéal une inclinaison proche de 30° (3).
2. Le fixer de préférence ou a minima le lester pour qu'il résiste aux intempéries.
3. Le positionner hors de portée d'enfants ainsi qu'à l'écart d'activités qui pourraient endommager le matériel ou créer un risque électrique.

#### PARTIE ADMINISTRATIVE :

1. Autorisation d'urbanisme : au-dessous de 3 kWc (15 m<sup>2</sup>), d'une hauteur de 1,80 m en cas de pose au sol, et hors périmètre réglementé au titre du patrimoine, le kit est exempté d'autorisation. Sinon, il faut déposer une déclaration préalable de travaux en mairie.

- Assurances : il convient de vérifier auprès de son assurance de la prise en compte du kit en cas de sinistre.
- Les installations sont bien déclarées auprès du gestionnaire de réseau . Ceci peut être réalisé individuellement ou par centralisation des déclarations par la structure qui commercialise les kits ou la structure qui est à l'initiative de l'achat (ex : collectifs citoyens).

## PARTIE ELECTRIQUE :

**1. Engagement de non-injection (4) sur le réseau :** le producteur doit réaliser une CACSI (convention d'autoconsommation sans injection) auprès de son gestionnaire de réseau. Il s'engage ainsi sur la conformité du système aux règles de sécurité électrique (protection de découplage et norme NF C15-100). En effet, Pour les kits Plug and Play, le demandeur s'engage dans la demande à attester que l'installation de production :

- a été entièrement fabriquée, assemblée et essayée en usine et n'a pas nécessité la création de circuits fixes sur site (pose de conducteurs et/ou leurs protections) : elle a par conséquent une puissance installée inférieure ou égale à 3 kVA et n'est pas associée à un dispositif de stockage d'énergie électrique ;
  - comporte un dispositif de découplage conforme ;
  - est raccordée sur un circuit électrique conforme aux prescriptions de sécurité de la NF C15-100 en vigueur (état et section des conducteurs, présence et adéquation des protections de ce circuit).
- Il faut être équipé d'un compteur Linky. Sinon, il faut faire remplacer son compteur électromagnétique existant pour pouvoir brancher un kit Plug and Play.
  - Il faut s'assurer de la conformité électrique de l'installation résidentielle.

## COMPLÉMENTS D'INFORMATIONS POUR FACILITER LA COMPRÉHENSION

### (1) Consommation talon :

C'est ce que consomme votre logement en permanence et à minima, même si vous n'êtes pas présent ; majoritairement le froid, mais aussi la ventilation, les différentes box, les veilles d'équipements. Pour avoir une idée regardez linky à l'index « P app soutirée » en vous assurant que aucun consommateur piloté ne soit actif (ballons, lumières...), faites-le de manière aléatoire sur deux journées puis reprenez le chiffre le plus bas cf. : illustration.



Source : ADEME

### (2) Surcharge électrique :

- La prise murale 230V AC 16A doit être reliée à la terre principale de la maison.
- Le circuit électrique sur lequel la prise murale 230V 16A est reliée doit être protégé en amont dans le tableau électrique par un interrupteur différentiel 30mA et un disjoncteur ou par un disjoncteur différentiel 30mA.
- Le branchement sur une multiprise mobile est à exclure.

Dans la pratique, pour les circuits électriques d'alimentation de prises de courant dimensionnés et câblés suivant la norme d'installation électrique NFC15-100, la puissance électrique photovoltaïque injectée au maximum **par circuit électrique**

Type câblage circuit alimentation prise(s) courant 230V	Calibre disjoncteur protection amont circuit [A] In	Courant max. admissible conducteurs [A] Iz	Courant photovoltaïque max. [A] Ig - Iz - In	Puissance solaire max. par circuit [VA]
Conducteur cuivre 1,5mm <sup>2</sup>	16 A	17,5 A	1,5 A	350 VA
Conducteur cuivre 2,5mm <sup>2</sup>	20 A	24 A	4 A	900 VA

est donnée par le tableau ci-dessous :

Source : ADEME

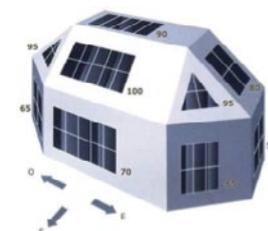
### (3) Orientation/inclinaison :

Un kit positionné différemment produira aussi mais de manière moindre, ces illustrations apportent les facteurs d'atténuation à prendre en compte pour dimensionner votre kit.

Lecture tableau : 30° sud est le facteur 1, une position verticale sud (un garde corp de balcon par exemple) renvoie au facteur 0,68, pour un kit 300Wc le premier cas donne environ 363 KWh annuel, dans le second cas 247KWh.

### (4) Non injection :

Sauf si vous êtes à 100% d'autoconsommation, en fonctionnement quotidien une partie de l'énergie produite va repartir sur le réseau, ce qui signifie que vous allez régulièrement injecter du courant sur le réseau, cette quantité ne vous sera pas rétribuée, vous pourrez en voir le volume en allant sur l'index « injection » de linky. Le terme « non-injection » utilisé ici veut dire que l'installation cessera automatiquement de fonctionner en cas de coupure réseau afin de sécuriser une éventuelle intervention des agents Enedis.



**FACTEURS DE CORRECTION POUR UNE INCLINAISON ET UNE ORIENTATION DONNÉES**

ORIENTATION	INCLINAISON			
	0°	30°	60°	90°
Est	0,93	0,90	0,78	0,55
Sud-Est	0,93	0,96	0,88	0,66
Sud	0,93	1,00	0,91	0,68
Sud-Ouest	0,93	0,96	0,88	0,66
Ouest	0,93	0,90	0,78	0,55

Source : ADEME  
NB : ces chiffres s'ajoutent aux possibilités de production possibles.

Références : [photovoltaïque.info](http://photovoltaïque.info)  
ADEME : [guide-kit-photovoltaïque-auto](http://guide-kit-photovoltaïque-auto)

## CYBERATTAQUE VIAMEDIS ET ALMERYS

**D**ébut février, deux opérateurs gérant le tiers-payant pour le compte de complémentaires santé ont été visés par un piratage. L'ampleur de ce vol est inédite : les données de 33 millions de personnes auraient été dérobées. Vous êtes nombreux à encore nous poser des questions sur cette cyberattaque d'une ampleur inédite et sur ses conséquences. Nos réponses.

### DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les deux plateformes victimes de ce piratage sont Alмеры et Viamedis. Il s'agit d'opérateurs de tiers-payant qui sous-traitent cette mission pour le compte de nombreuses mutuelles et assurances santé. Ces structures règlent directement la facture aux professionnels de santé et se font ensuite rembourser par les organismes concernés, évitant aux patients d'avancer les frais pour des soins remboursables. Pour cela, ils ont accès à un certain nombre de données des patients : leur identité, mais aussi le type de contrat souscrit auprès de la complémentaire santé.



### QUELLES DONNÉES ONT ÉTÉ DÉROBÉES ?

D'après la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), des données de plusieurs natures ont été dérobées : l'état civil des assurés ou de leurs ayants-droits, leur date de naissance, leur numéro de Sécurité sociale ainsi que le nom de l'assureur et les garanties du contrat. Autant d'informations nécessaires aux opérateurs de tiers-payant. Si vous avez fait l'objet d'un vol de données dans le cadre de cette attaque, votre complémentaire santé doit vous en informer directement. Vous pouvez la contacter directement afin d'en avoir la certitude.

### QUELS SONT LES RISQUES ?

Les personnes à l'origine de cette attaque n'auraient pas accès à l'adresse postale ou mail des victimes ni même à leurs informations bancaires ou de santé. Il est toutefois possible que d'autres données vous concernant aient été dérobées par le passé, et contiennent votre adresse postale, votre email ou encore votre numéro de téléphone. En agglomérant ces informations, les voleurs peuvent donc trouver le moyen de vous contacter. « Ces escrocs pourraient tenter d'obtenir davantage d'informations, bancaires notamment, en utilisant des techniques d'ingénierie sociale pour mettre en confiance ou donner un sentiment d'urgence », souligne Olivier Ruet-Cros, investigateur inforensique pour

l'Agence du numérique en santé. Cette méthode s'appelle le phishing, ou hameçonnage. L'approche privilégiée consiste généralement à se faire passer pour l'Assurance maladie ou la complémentaire santé. « 90 % des attaques par mail commencent de cette façon », confirme Loïc Guézo, directeur en stratégie Cybersécurité chez ProofPoint.

### COMMENT SE PROTÉGER ?

Par précaution, vous pouvez changer votre mot de passe et activer la double authentification (ou authentification forte) dès que possible. Mais vos données ont déjà été volées. Il faut surtout être très prudent si vous recevez un mail, un SMS ou un appel concernant des remboursements santé. Si des informations secrètes, comme le mot de passe ou l'identifiant bancaire, vous sont demandées, surtout ne donnez pas suite. Ne cliquez sur aucun lien qui vous serait proposé. Pour vérifier l'information, appelez l'assureur sur son numéro officiel. Et ouvrez votre application ou rendez-vous sur le site via un navigateur de confiance.

### FAUT-IL VRAIMENT CHANGER SON MOT DE PASSE POUR ACCÉDER À SON COMPTE CAF

Sans rapport direct avec le piratage d'Alмеры et Viamedis, la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) a confirmé le 23 février que « des personnes malveillantes se sont connectées à des comptes d'allocataires avec leurs mots de passe réels, volés et mis à disposition sur le « darkweb ». Si, toujours selon la Cnaf, le site Caf.fr n'a pas été piraté, tous les allocataires étaient invités à changer leur mot de passe pour le 8 mars dès qu'ils se connecteraient à leur compte.

### PORTER PLAINT EN LIGNE

Dans cette affaire de piratage, une enquête a été confiée à la Brigade de lutte contre le cybercriminalité (BL2C) de la préfecture de Police de Paris. Les victimes de ce vol de données peuvent déposer plainte en ligne<sup>(1)</sup> en se rendant sur le site [Cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr). La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a également lancé une enquête. L'objectif ? Déterminer si les mesures de sécurité avant l'incident étaient adéquates, et si celles mises en place en réaction au piratage étaient appropriées.

[quechoisir.org](https://quechoisir.org) /Audrey Vaugrente

<sup>(1)</sup> Porter plainte en ligne : [www.demarches-simplifiees.fr/commencer/lettre-plainte-suite-a-la-fuite-de-donnees-viamedi-almerys](https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/lettre-plainte-suite-a-la-fuite-de-donnees-viamedi-almerys)  
Télécharger la lettre-plainte : [www.cybermalveillance.gouv.fr/medias/2024/02/BL2C\\_lettre\\_plainte\\_fuites\\_Mutuelles.pdf](https://www.cybermalveillance.gouv.fr/medias/2024/02/BL2C_lettre_plainte_fuites_Mutuelles.pdf)

# LIGNE CLERMONT-PARIS : DES ANNONCES... ET APRÉS?

*Le matériel roulant du Clermont-Paris est presque cinquantenaire. Rappelons l'épisode dramatique du 20 janvier, avec des passagers, dont une classe verte, munis de couvertures de survie de la Croix-Rouge pour affronter le froid de la nuit, en rase campagne, qui a une nouvelle fois fait la une des médias.*



**Une descente de ministre, encore une, a été décidée et on remarque que c'est souvent le cas après une énième difficulté de notre train martyr.**

**Christophe Béchu, ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires et Jean-Pierre Farandou, président de la SNCF, ont présenté vendredi**

**23 février**, à la préfecture du Puy-de-Dôme, un plan d'action d'urgence de quarante millions d'euros d'ici à 2026 pour la ligne SNCF Clermont-Paris. Il vise « à agir sur les grands retards ». Quarante millions d'euros d'ici 2026, dont dix millions pour l'année 2024, c'est le montant du plan d'action d'urgence pour la ligne SNCF Clermont-Paris .

Un plan d'action qui vise à « agir sur les grands retards ». Il s'agit de prévenir les incidents, d'améliorer les temps de réaction de la SNCF, le confort et l'indemnisation des usagers en cas de panne.

La SNCF, « bien consciente des retards inacceptables pour les usagers sur la ligne Clermont-Paris, notamment lors **du dernier incident** », rappelle que, si **une partie des retards tient à des pannes de locomotives**, « la grande majorité des incidents sont dus à des éléments extérieurs (chutes d'arbres, intrusion de gibier...). ». **Il est vrai que le tableau de chasse du Clermont Paris est impressionnant.**

## UNE LOCOMOTIVE DE SECOURS A NEVERS

Le plan d'action prévoit le positionnement, dès le 4 mars, d'une locomotive de secours en milieu de ligne, à Nevers, qui s'ajoutera aux deux déjà positionnées en bout de ligne, une à Clermont-Ferrand et l'autre à Paris-Bercy. Cette locomotive « statique » destinée à secourir les trains au plus vite en cas de panne de locomotive, deviendra « mobile et de protection » à partir de fin mai en accompagnant le dernier train du soir pour Clermont (**ce sera le « train balai »**) et celui pour Paris sur le tronçon le plus



problématique, à savoir Nevers-Montargis. Cette locomotive fera donc une boucle. **En fait, on nous annonce des pannes prévisibles que nous allons encore subir.**

## UNE EQUIPE DE MAINTENANCE EN MILIEU DE LIGNE

De même, une équipe d'intervention rapide va être formée et sera basée au technicentre de Nevers pour dégager la voie au plus vite en cas d'incident. Cette équipe sera opérationnelle en septembre 2024.

Parallèlement, tous les nouveaux conducteurs d'Intercités seront formés à circuler sur l'itinéraire alternatif qui passe par Vierzon. **Un itinéraire que nous avons appris à connaître.**

La SNCF ajoute que le budget maintenance de la ligne a été augmenté de plus de 50% entre 2022 et 2024 et porte autant sur des éléments techniques des locomotives que de confort pour les usagers (têtières et accoudoirs remplacés dans les trains). **Le suivi des toilettes reste un point noir. 100% des locomotives seront révisées d'ici à la fin de l'année 2024 (ouf)** et le télédiagnostic des pannes sera développé.

À noter qu'une dizaine de locomotives électriques de Centre Val de Loire sont venues renforcer le parc de locomotives Intercités sur la ligne Clermont-Paris et Paris-Limoges-Toulouse.

**Nous aurions aimé voir ces dépannages arriver plus tôt mais faut-il déshabiller une région pour venir au secours de l'autre ? La planification et la prévision d'obsolescence des matériels aurait été préférable. Il faut des pilotes dans l'avion (ici les trains) pour conduire la SNCF. Les wagons voitures très vieillissantes existent aussi.**



## PROTECTION DES VOIES

SNCF Réseau va accentuer ses opérations de débroussaillage le long des voies et surtout élargir leur périmètre. Pour le foncier en front de ligne dont elle n'est pas propriétaire, la SNCF rappellera leurs obligations aux riverains qui doivent couper les arbres qui menacent les caténaires. Dix kilomètres de clôtures, enterrées sur 60 cm, pour faire barrage aux animaux fouisseurs, et hautes de plus de deux mètres, pour les biches et autres, sont aussi en cours d'installation sur les lieux de passage d'animaux sauvages.

**On pourrait aussi imaginer des tunnels de passage pour animaux sauvages qui ont été conçus pour les autoroutes.**



## PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Dès trois heures de retard, le billet ne sera plus remboursé à 75% mais à 100% (voire 200% dans certains cas). Il y aura un dédommagement spécifique pour les abonnés en cas de perturbations.

**Rappelons que pour une heure de retard, c'est seulement la garantie G30 qui est appliquée, soit 30% de remise sur votre billet. C'est largement insuffisant, surtout si vous ratez, comme c'est souvent le cas, votre début de réunion, voire un examen ou un rendez-vous de travail**

Dès deux heures de retard, des bouteilles d'eau et des coffrets repas seront distribués.

Les usagers attendent avant tout de ne pas subir de retard. **Il y eu même un temps où les usagers avaient droit à la presse quotidienne régionale en montant dans le train mais cela c'était le temps du TEOZ.**

## NOTRE AVIS

**Nous avons été associés depuis le siècle dernier à divers comités de suivi dont nous avons pu voir les incohérences et surtout les « NON suivis » désastreux. Nous avons eu le TEOZ inauguré en grande pompe pour devenir le soi-disant rival du TGV, avec des voitures d'Intercités bricolés surnommés les « shaker » car la réhausse des planchers a modifié leur centre de gravité (nous félicitons à cette occasion les vendeurs ambulants des trains Clermont Paris qui arrivent à conserver leur équilibre dans ces conditions). Nous avons même été consultés pour la conception des cabines mais nous avons quand même eu droit au vis-à-vis que nous avons refusés initialement. Nous évoquerons aussi le fonctionnement désastreux des toilettes, fermées à raison d'une sur deux au moins quand ce n'est pas plus. Nous ajouterons aussi les motrices nouvelles détournées vers d'autres régions alors qu'elles auraient pu prévenir le vieillissement des matériels existants.**

Depuis 2018, il y a un programme d'investissements sur cette ligne de 1,2 milliard d'euros, financé essentiellement par l'État. Il porte sur le renouvellement du matériel roulant, la régénération de la voie (760 millions d'euros dont 630 engagés fin 2023) et sa modernisation (130 millions ont fait l'objet d'une convention en 2023). Ce programme devrait se terminer en 2026 avec notamment l'arrivée de 12 rames Oxygène (350 millions engagés) qui permettront d'assurer neuf allers-retours Clermont-Paris contre huit actuellement.

**Cette dotation de douze rames est jugée « satisfaisante » par la SNCF mais l'UFC QUE CHOISIR se pose des questions sur leur arrivée en temps réel, voire leur éventuel détournement sur d'autres régions : « chat échaudé craint l'eau froide ».**

Sources : La Montagne, France bleu Pays d'Auvergne.





L'émission « consommer sans se tromper » tous les lundis à 10 heures, rediffusée le mercredi à 16 heures et le vendredi à 14 heures.

Une émission spéciale « consommer sans se tromper » grand format est proposée le premier vendredi de chaque mois, à 10 heures.

Longueur d'ondes : 97 Mhz



Nous nous retrouvons sur les ondes de Radio Arverne avec la chronique « conso arverne » de Daniel Bideau, tous les mercredis à 8 heures 45.

Longueur d'ondes : 100.2 Mgz

Site web : <https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr>  
 Réseaux sociaux : <https://www.facebook.com/clermontferrand.ufcquechoisir.fr>  
<https://www.instagram.com/ufcquechoisir63/?hl=fr>



## BULLETIN D'ADHÉSION et (ou) D'ABONNEMENT ANNUEL 2024

NOM : ..... Prénom : ..... N° Adh. : .....

Adresse : .....

Code postal / Ville : ..... Signature :

Adresse mail : .....@.....

N° Tél : ..... Date : .....

Bulletin

Virement

Chèque

### Adhésions

L'UFC QC ne peut agir que pour ses adhérents.

- Adhésion seule à 34 €
- Si ouverture de dossier : +16 € soit 50 €
- Adhésion 34 € + Abonnement à Arverne Consommation 10 € (6 n° par an) soit au total 44 €
- Si ouverture de dossier : +16 € soit 60 €
- OFFRE SPÉCIALE - 1 an pour nouveaux adhérents : Adhésion 34 € + Abt à Arverne Consommation 10 € (6 n°) + 1<sup>er</sup> Abt à QUE CHOISIR 23 € (1 an 11 n°) soit au total 67 €
- Si ouverture de dossier : +16 € soit 83 €
- Je verse un DON\* de soutien en plus de la formule choisie ..... €

\* la réduction d'impôt est égale à 66% des sommes versées, retenues dans la limite de 20% du revenu imposable.

### Abonnements

**Je m'abonne uniquement à Arverne Consommation (6 n°) :**

- pour non-adhérents 15 €
- pour adhérents 10 €

**Je m'abonne pour la 1ère fois à la revue QUE CHOISIR**

- 11 mensuels Que Choisir pour 23 € au lieu de 46 €
- 11 mensuels + 4 hors série Argent pour 32 € au lieu de 64 €
- 11 mensuels + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques pour 46 € au lieu de 90 €

**Je m'abonne pour la 1ère fois à la revue QUE CHOISIR SANTÉ**

- 11 mensuels Que Choisir Santé + 1 cahier Spécial pour 32 euros au lieu de 42 euros

**Cochez « la » ou « les » formules choisies**

Compléter et retourner à l'UFC Que Choisir 21 Rue Jean Richepin 63000 Clermont-Ferrand  
 avec : votre RIB si prélèvement bancaire  
 Si virement, notre IBAN FR25 1010 0300 9964 4R02 469 en précisant l'objet de celui-ci

## INFORMATION

### QUELPRODUIT : NOTRE APPLI GRATUITE

L'UFC QUE CHOISIR propose **une nouvelle application ou plutôt trois applications en une**. Son nom : **QuelProduit**. En effet, elle couvre à la fois **les articles alimentaires, les produits ménagers et cosmétiques**, et permet de faire ses courses au quotidien en toute connaissance de cause, en scannant ceux que l'on pense acheter avant de les mettre dans le caddie.

**Finies, les questions comme les mauvaises surprises** que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile ! Quel que soit son usage, chaque référence est évaluée selon ses composants, leur nocivité ou leur innocuité sur la santé. Les habitués de **QuelCosmetic** y retrouveront les fonctions de leur appli, et tous les consommateurs, l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits plus sains (à terme, l'analyse portera aussi sur leur impact environnemental).

Ainsi, dès que l'on clique sur un article, **QuelProduit** propose des alternatives plus correctes.

Pour éviter les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés ou chargés en additifs, repérer les produits ménagers contenant des substances dangereuses ou très allergisantes et utiliser des cosmétiques dépourvus de perturbateurs endocriniens et d'allergènes majeurs, il suffit désormais de télécharger notre application gratuite !

**Vous pouvez télécharger QuelProduit, gratuitement, sur les sites d'achat d'Apple (Apple store) et Android (Google Play Store).**

**NOUVEAU.** Notre application vient d'intégrer une note environnementale, le PLANET SCORE, pour vous donner une possibilité de choix élargie.

Dispensé du timbrage Auvergne PIC 63

*Arverne  
Consommation*

SITE DE DEPOT

**P4**

LA POSTE  
DISPENSE DE TIMBRAGE

UFC-QUE CHOISIR 63

21 RUE JEAN RICHEPIN - 63000 CLERMONT-FD



## SPÉCIAL CONSTRUCTION

La 16<sup>ème</sup> édition du SPECIAL CONSTRUCTION de l'UFC QUE CHOISIR 63 est disponible. Cette dernière édition rédigée par Jean Paul DEVAUX, responsable du pôle juridique de l'UFC Que Choisir de Clermont-Fd, intègre de nouvelles informations sur les points clés de la construction. Du plan de financement, le choix de votre terrain, l'étude géotechnique (étude de sol), la recherche d'un constructeur, le permis de construire, les règles d'urbanisme, les experts, le bornage, les différentes assurances et garanties, les différents types de contrats de construction, la réglementation thermique, la réglementation acoustique, la réglementation parasismique, les différents matériaux de construction avec leur impact écologique, les isolants avec leurs caractéristiques dont les



isolants biosourcés, le coefficient de conductibilité thermique, le déphasage, l'inertie, le confort d'été, les normes électriques, le suivi des travaux, jusqu'à la réception avec ou sans réserve. Le guide insiste sur les points clés de la construction : les fondations, la maçonnerie, le traitement contre l'humidité, le drainage, le chaînage, la charpente, la couverture, les vitrages isolants, les réseaux enterrés... Les pompes à chaleur (PAC), le ballon thermodynamique, les poêles à biomasse, le photovoltaïque, les cheminées d'agrément, les inserts avec une alternative écologique, le puit canadien.

**Le Spécial Construction publié par  
l'UFC QUE CHOISIR 63  
Prix 26 € (+7 € 50 de frais d'expédition)**