



# Élection présidentielle 2022 :

22 mesures pour favoriser une  
consommation responsable et libérer  
15 milliards d'euros de pouvoir d'achat





# INTRODUCTION



L'élection présidentielle, moment phare de la vie démocratique française, porte cette année des enjeux probablement plus importants que jamais, qui exigent des mesures fortes, reposant sur de grandes orientations économiques et budgétaires.

Ces enjeux sont bien entendu sanitaires, tant la crise de la Covid-19 a mis en lumière les faiblesses de notre système de santé auxquelles les dernières lois n'ont apporté que des réponses paramétriques, alors que des solutions structurelles sont possibles pour mettre un terme à la fracture sanitaire frappant notre pays.

Ils sont aussi environnementaux. L'une des clés pour y répondre est de permettre aux consommateurs de mettre en œuvre une consommation responsable basée sur la prise en compte des impacts climatiques ou encore sur la biodiversité, de leur consommation. Cela suppose toutefois de leur donner les outils informationnels pertinents et fiables indispensables. Ils ont, bien entendu, également trait au pouvoir d'achat des consommateurs, qui subissent ces derniers mois les effets d'une inflation galopante et ne peuvent plus accepter la persistance de dysfonctionnements de marché, de rentes de situation, ou de choix budgétaires faisant exploser indument leurs factures.

Soucieuse de porter la voix des consommateurs et de défendre leurs intérêts dans le débat présidentiel, **l'UFC-Que Choisir formule dans ce documents 22 mesures concrètes pour répondre aux grands enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour une consommation plus juste, sobre et responsable, et à même de libérer à minima 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat – majoritairement sans impact sur les finances publiques – soit plus de 500 euros par ménage.**

Alors que la crise a souligné l'appétence des citoyens pour une consommation plus raisonnable et raisonnée, que le pouvoir d'achat est la thématique prioritaire des Français pour cette élection, gageons que ces priorités consuméristes trouvent un écho favorable auprès des candidats à l'élection présidentielle.

Alain BAZOT  
Président de l'UFC-Que Choisir

# SOMMAIRE

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Pour une consommation durable .....</b>	<b>6</b>
Placer la performance au cœur de la rénovation énergétique	
Officialiser le Planet-Score comme affichage environnemental des produits alimentaires	
Étendre la garantie légale de conformité	
<b>Pour une alimentation saine .....</b>	<b>11</b>
Rendre le Nutri-Score obligatoire	
Proscrire le marketing alimentaire de « malbouffe » ciblant les enfants	
Interdire le glyphosate et tous les pesticides dangereux	
Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable	
<b>Pour l'accessibilité aux soins .....</b>	<b>16</b>
Résorber la fracture sanitaire	
Plafonner le coût de la dépendance	
Assurer une production publique de médicaments	
<b>Pour rééquilibrer les rapports entre consommateurs et professionnels .....</b>	<b>21</b>
Faire cesser les dérives des frais bancaires	
Lever les freins à la mobilité bancaire	
Couper la ligne au démarchage téléphonique intempestif	
Mettre fin à la fracture numérique	
Supprimer les marges garanties pour la grande distribution sur les produits alimentaires	
<b>Pour une énergie au juste prix .....</b>	<b>27</b>
Réformer le marché de l'électricité	
Abolir l'aberration fiscale de la TVA sur les taxes	
<b>Les 22 demandes en 1 coup d'œil .....</b>	<b>30</b>







**POUR UNE  
CONSOMMATION  
DURABLE**

# PLACER LA PERFORMANCE AU CŒUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

## ÉTAT DES LIEUX

Au-delà du prix de l'énergie, la facture énergétique des ménages est évidemment affectée par sa quantité consommée. La question de la diminution de la quantité d'énergie utilisée est donc essentielle pour les consommateurs, de surcroît au regard des enjeux écologiques qui imposent une baisse drastique du recours aux énergies fossiles.

Si des petits gestes du quotidien peuvent aider à faire baisser la consommation d'énergie, le principal levier pour que cette baisse soit massive est la rénovation énergétique, particulièrement pour les près de 5 millions de passoires thermiques encore présentes en France. Alors que tout devrait être fait pour permettre aux consommateurs de recourir à des travaux de rénovation énergétique efficaces, il existe malheureusement un écueil souvent rédhibitoire : l'incapacité pour les consommateurs d'être assurés que les travaux de rénovation, souvent coûteux, aboutiront à de réelles économies d'énergie, et, à terme, à un retour sur investissement.

D'une part, le système actuel d'aides publiques est loin d'être efficient. En effet, en dehors du dispositif MaPrimeRénov, ces aides (Éco-PTZ, chèque énergie, TVA à taux réduit pour certains travaux de rénovation, certificats d'économie d'énergie, réduction d'impôts Denormandie...) visent à faire baisser le coût des travaux (parfois sous conditions de ressources) et varient essentiellement en fonction des équipements et matériaux et non de l'efficacité des travaux entrepris en termes de réduction de consommation d'énergie. Au total, l'absence de stricte corrélation entre montant des aides et performance réellement atteinte après travaux est économiquement coûteuse pour les contribuables.

D'autre part, les consommateurs sont confrontés à une anomalie légale qui leur est extrêmement préjudiciable : rien n'empêche les professionnels de la rénovation énergétique de faire oralement toutes sortes d'allégations fantaisistes sur les économies d'énergie en lien avec les travaux qu'ils proposent. Dès lors, les consommateurs peuvent se laisser bernier par les discours commerciaux bien rodés des professionnels les moins scrupuleux, et investir lourdement dans des travaux qui ne feront que baisser marginalement la facture d'électricité, rendant ainsi illusoire la rentabilité des travaux. Au-delà du coût net pour les consommateurs se faisant abuser, ces pratiques grèvent leur confiance dans les travaux de rénovation énergétique.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Afin de mettre la performance au cœur de la rénovation énergétique, l'UFC-Que Choisir demande :

- **La mise en œuvre d'aides publiques systématiquement corrélées à la performance énergétique atteinte après travaux ;**
- **La création d'une obligation de résultats opposable aux professionnels de la rénovation énergétique.**

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**450 MILLIONS D'EUROS**, grâce à la baisse de consommation d'énergie permise par un mécanisme efficace d'aides à la rénovation.



# OFFICIALISER LE PLANET-SCORE COMME AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL DES PRODUITS ALIMENTAIRES

## ÉTAT DES LIEUX

Une consommation prenant pleinement compte de son impact environnemental ne peut exister qu'à la condition que cet impact soit pleinement connu par les consommateurs au moment de leurs achats. Alors que la loi Climat de 2021 prévoit un affichage sur les produits alimentaires qui devra informer les consommateurs de leur empreinte écologique, reste à s'assurer que cet affichage sera pertinent.

L'UFC-Que Choisir – avec à ses côtés de nombreuses organisations non gouvernementales et des acteurs de la bio – soutient le Planet-Score. Proposé dans le cadre de l'expérimentation officielle sur l'affichage environnemental, le Planet-Score permet de corriger les biais et les lacunes de l'analyse du cycle de vie (ACV). Il intègre en effet dans son calcul des enjeux absents de l'ACV, comme les impacts des pesticides sur la biodiversité et sur la santé humaine.

De plus, il donne la possibilité de comparer des produits d'une même catégorie (par exemple des salades bio versus des salades non-bio), ce qui n'est pas le cas des autres étiquetages aujourd'hui discutés par les pouvoirs publics. Pour les produits animaux, le Planet-Score précise également le mode d'élevage en se basant sur des critères de bien-être animal (par exemple des œufs plein-air versus des œufs de poules en cages).

Les tests réalisés démontrent que le Planet-Score classe les aliments en cohérence avec les scénarios les plus réalistes de transition agricole et alimentaire, et les enquêtes auprès des consommateurs soulignent qu'il est LE système d'affichage qu'ils plébiscitent car répondant à leur attente de mieux connaître l'impact environnemental des produits et pouvoir discriminer au sein d'une même gamme. Il constitue à ce titre un levier fiable et efficace pour accélérer l'engagement des consommateurs vers une alimentation réellement durable.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Compte tenu de l'enjeu majeur de l'affichage environnemental des produits, l'UFC-Que Choisir demande l'adoption du Planet-Score.

## ÉTENDRE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

### ÉTAT DES LIEUX

La durabilité des produits constitue un enjeu économique ainsi qu'écologique. En effet, plus la durée de vie des produits est importante, moins les consommateurs ont à les remplacer, moins il est nécessaire d'avoir recours aux ressources naturelles indispensables à leur fabrication, et moins de déchets sont générés.

Actuellement, la durée de garantie légale de conformité est de deux ans. Pendant cette période, si un produit s'avère défectueux, les consommateurs peuvent en demander gratuitement la réparation ou le remplacement. Lorsque les pannes surviennent une fois ce délai passé, le coût de la réparation, ou les difficultés pour la réaliser, poussent souvent les consommateurs à remplacer leurs produits, ce qui est non seulement coûteux mais en plus générateur de déchets.

L'extension de la durée de la garantie légale de conformité constituerait une solution efficace d'un point de vue environnemental, puisque cette obligation de réparer ou remplacer sur une période allongée les produits tombant en panne renforcerait l'incitation des fabricants à concevoir des appareils plus durables, si bien entendu l'extension de la garantie légale est associée au renversement de la charge de la preuve (les consommateurs n'auraient pas à prouver que la panne résulte d'un défaut de fabrication). Cette extension serait variable selon la durée de vie théorique des produits. Ainsi, par exemple, la durée de garantie d'une machine à laver serait plus longue que celle d'un smartphone.

Une telle modification de la législation nécessitera d'agir à l'échelon européen.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Réduire durablement le remplacement des produits électroménagers constituant une nécessité aussi bien d'un point de vue environnemental qu'économique, **l'UFC-Que Choisir demande une action résolue des pouvoirs publics pour permettre d'inscrire cette extension de la garantie légale de conformité dans le droit européen.**



**POUR UNE  
ALIMENTATION  
SAINE**

## RENDRE LE NUTRI-SCORE OBLIGATOIRE

### ÉTAT DES LIEUX

Alors que les recommandations officielles de ne pas manger trop gras, trop salé ou trop sucré ont longtemps paru complexes à mettre en œuvre, elles sont désormais à portée de main grâce à un étiquetage très simple qui permet d'apprécier d'un coup d'œil la qualité nutritionnelle d'un aliment : le Nutri-Score. Système officiel d'étiquetage nutritionnel simplifié en France depuis 2017, et par la suite dans de nombreux pays européens, le Nutri-Score est plébiscité par les consommateurs au regard de sa capacité à favoriser des modes alimentaires plus sains et le débusquage des fausses allégations marketing des industriels. Le Nutri-Score reste toutefois un étiquetage volontaire, faute de législation européenne contraignante sur le sujet.

Alors que la Commission européenne doit proposer au second semestre 2022 un système d'étiquetage nutritionnel obligatoire et harmonisé au niveau européen, le Nutri-Score, qui a fait ses preuves, est sans surprise attaqué par les industriels dont l'image de marque de leurs produits-phares est menacé par la transparence sur leurs véritables valeurs nutritionnelles. La stratégie des industriels est notamment d'instrumentaliser les produits traditionnels, dont ceux ayant une appellation d'origine protégée (AOP) ou encore une indication géographique protégée (IGP) pour faire croire que le Nutri-Score est une attaque contre les produits de nos terroirs, ce qu'il n'est pourtant absolument pas.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Afin de permettre aux consommateurs d'identifier précisément et durablement les qualités nutritionnelles des produits qu'ils achètent, **l'UFC-Que Choisir demande que les autorités françaises soutiennent résolument le Nutri-Score à l'échelon européen afin qu'il devienne l'aiguillon obligatoire d'une consommation plus saine.**

# PROSCRIRE LE MARKETING ALIMENTAIRE DE « MALBOUFFE » CIBLANT LES ENFANTS

## ÉTAT DES LIEUX

La France compte aujourd'hui 6 fois plus d'enfants obèses ou en surpoids que dans les années 1960, avec des conséquences graves pour la santé à l'âge adulte (diabète de type 2, hypertension artérielle, maladies cardiovasculaires...). Mais bien que la responsabilité des publicités soit désormais démontrée sans ambiguïté, l'encadrement du marketing à destination des enfants dépend encore largement du volontariat, et ne tient aucun compte des caractéristiques nutritionnelles des aliments promus.

L'UFC-Que Choisir a récemment montré que 88 % des spots alimentaires destinés aux enfants concernaient des aliments de Nutri-Score D et E, c'est-à-dire les deux catégories les plus défavorables du point de vue nutritionnel (contre 43 % pour les aliments « tous publics »). En proportion, les industriels ciblent donc deux fois plus les enfants que les adultes sur ces aliments !

Le manque de courage des autorités publiques à prendre les mesures pour mettre fin à ce ciblage marketing sur les enfants de nature à gravement affecter leur santé n'est plus tolérable, a fortiori dans un contexte où les risques de santé liés au surpoids se sont accrus avec la Covid-19.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Compte tenu des conséquences désastreuses d'une exposition des plus jeunes aux publicités vantant la malbouffe, l'UFC-Que Choisir demande **l'interdiction des publicités pour les aliments à destination des enfants ayant une valeur nutritionnelle classée D ou E par le Nutri-Score, aussi bien à la télévision que sur Internet.**

# INTERDIRE LE GLYPHOSATE ET TOUS LES PESTICIDES DANGEREUX

## ÉTAT DES LIEUX

Le glyphosate, autorisé dans les années 1970, a été classé en 2015 comme probablement cancérigène pour l'humain par le Centre international de recherche sur le cancer de l'Organisation mondiale pour la santé. Récemment, en France, une étude de l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) est venue renforcer l'analyse des risques liés à cet herbicide. Mais alors que des alternatives au glyphosate existent pour la plupart des cultures, comme l'a démontré l'agence sanitaire de l'alimentation (Anses) et qu'Emmanuel Macron avait fait en 2017 la promesse d'interdire le glyphosate en France « au plus tard » en trois ans, force est de constater sa triste reculade sur ce sujet qui nuit à la valeur de la parole publique.

Il est toutefois nécessaire d'aller au-delà de l'interdiction de cette seule molécule. En effet, sur le plan sanitaire les procédures d'autorisation des pesticides sont particulièrement laxistes. Les autorités n'effectuent jamais elles-mêmes de tests sur leur toxicité, mais se contentent de lire les analyses transmises par les fabricants. Ceci explique que, comme pour le glyphosate, de nombreux pesticides se révèlent dangereux après avoir été autorisés.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Compte tenu des risques scientifiquement avérés du glyphosate sur la santé, **l'UFC-Que Choisir demande l'interdiction dans les délais les plus brefs en France, et plus largement en Europe, du glyphosate et de tous les pesticides suspectés d'être cancérigènes, reprotoxiques, neurotoxiques mutagènes ou perturbateurs endocriniens.**

# APPLIQUER LE PRINCIPE POLLUEUR-PAYEUR POUR L'EAU POTABLE

## ÉTAT DES LIEUX

Alors que le problème des pollutions de l'eau d'origine domestique et industrielle est en passe d'être résolu, les pollutions agricoles sont quant à elles toujours aussi répandues. En deux décennies, les nitrates n'ont pas diminué dans les nappes phréatiques, et les pesticides dépassent les seuils légaux de potabilité sur la moitié du territoire français pour les cours d'eau et sur le tiers pour les nappes phréatiques.

Plutôt que de limiter l'utilisation des engrais et des produits phytosanitaires à l'origine de ces pollutions, la France a massivement fait le choix du dispendieux traitement des eaux polluées afin de les rendre potables. Outre sa relative inefficacité – puisque près de 2 millions de consommateurs reçoivent une eau du robinet polluée par les pesticides ou les nitrates – cette politique est aussi onéreuse qu'injuste, puisqu'elle consiste à faire payer par les consommateurs l'essentiel du traitement des pollutions agricoles, en violation flagrante du principe pollueur-payeur.

D'après les calculs de l'UFC-Que Choisir, les consommateurs supportent un surcoût annuel total sur leurs factures d'eau pouvant aller jusqu'à 1,3 milliard d'euros directement occasionné par le fait de leur faire payer les conséquences des pollutions d'autrui.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

**L'UFC-Que Choisir demande que les coûts spécifiques du traitement des pollutions d'origine agricole soient progressivement reportés sur les filières agricoles en application stricte du principe pollueur-payeur.**

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**1,3 MILLIARD D'EUROS**



**POUR  
L'ACCESSIBILITE  
AUX SOINS**



# RÉSORBER LA FRACTURE SANITAIRE

## ÉTAT DES LIEUX

En 2019, une enquête conduite par les associations locales de l'UFC-Que Choisir a démontré que près d'un médecin traitant sur deux refusait les nouveaux patients. Si cette situation appelle bien entendu les pouvoirs publics à mobiliser tous les leviers permettant une augmentation de l'offre de soins de médecine de ville, encore faut-il que la répartition des médecins soit homogène sur le territoire.

Or c'est loin d'être le cas, puisqu'ils désertent de plus en plus les zones rurales et intermédiaires. Comme l'a chiffré l'UFC-Que Choisir, selon les spécialités ce sont entre 14,6 millions (pour les généralistes) et 21,1 millions (pour les pédiatres) d'usagers qui vivent dans un territoire où l'offre de soins libérale est notoirement insuffisante. Jusqu'à présent, les seules incitations financières mises en place ont fait preuve de leur inefficacité. Le constat est sans appel : la liberté totale d'installation ne fait qu'aggraver la fracture sanitaire.

Si la fracture sanitaire est géographique, elle est également économique. Pour la plupart des spécialités, il devient de plus en plus difficile de trouver des médecins qui respectent le tarif de la sécurité sociale. Ainsi, 8 Français sur 10 manquent de gynécologues et d'ophtalmologues en secteur 1 (sans dépassement d'honoraires) à moins de 45 minutes de chez eux. Ceci explique que les usagers réglent – en prenant pour référence la situation prévalant avant la période exceptionnelle de crise sanitaire que nous vivons – 2,7 milliards d'euros de dépassements d'honoraires lors de consultations ou d'actes médicaux (la majorité de ces dépenses n'étant pas remboursée par les complémentaires santé). La progression de ce reste-à-charge est spectaculaire, puisque les dépassements ont plus que doublé en quinze ans.

Au global, alors que le principe de la médecine libérale supposerait parallèlement une liberté de choix des patients, force est de constater qu'ils ne l'ont pas, et qu'ils ne subissent que trop les conséquences délétères de l'absence de médecins ou de la cherté imposée à l'accès aux consultations médicales pouvant aboutir à un dramatique renoncement aux soins. Des mesures fortes et courageuses doivent être prises au plus vite.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Afin d'endiguer la fracture sanitaire d'un point de vue aussi bien géographique qu'économique, l'UFC-Que Choisir demande :

- **L'instauration d'un conventionnement territorial des médecins : toute nouvelle installation dans un territoire où l'offre est surabondante ne doit pouvoir se faire qu'en secteur 1 (sans dépassements d'honoraires)**, ce qui permettra de réinjecter de l'offre accessible dans des territoires qui en manquent et d'améliorer la répartition géographique des médecins ;
- **La fermeture de l'accès au secteur 2 (à honoraires libres), à l'origine du développement incontrôlé des dépassements d'honoraires ;**
- **Une régulation dans les plus brefs délais des dépassements d'honoraires, en appliquant les règles de l'OPTAM à l'ensemble des médecins qui facturent des dépassements d'honoraires.**

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**650 MILLIONS D'EUROS**, grâce à l'application des règles de l'OPTAM pour tous les médecins pratiquant des dépassements d'honoraires.

## PLAFONNER LE COÛT DE LA DÉPENDANCE

### ÉTAT DES LIEUX

La France compte près de 1,3 million de personnes âgées en perte d'autonomie. Qu'elles résident encore chez elles ou qu'elles soient accueillies en établissement spécialisé, elles sont confrontées, ainsi que leurs aidants, à des difficultés pour mettre en place une prise en charge qui soit à la fois humaine et de qualité. De plus, le coût de ces services est tel que le reste à charge pour les familles est souvent massif, parfois insupportable.

Si, à domicile, la loi d'adaptation de la société au vieillissement de 2015, que l'UFC-Que Choisir avait soutenue sur ces aspects, a réduit le coût pour les familles à un niveau modéré, il en est tout autre en EHPAD, puisque le coût mensuel moyen approche 2200 euros, soit un niveau largement au-dessus des revenus de l'immense majorité des résidents.

Pour l'UFC-Que Choisir, le financement de l'effort en faveur de la prise en charge des personnes âgées dépendantes ne doit pas reposer sur les assurances dépendance privées (inefficaces, trop chères et bien peu lisibles), mais sur la solidarité nationale. A cet égard, notre association promeut le « bouclier dépendance », un dispositif qu'elle a imaginé dès 2011, qui assurerait aux personnes souffrant de dépendance longue une augmentation significative de l'aide publique au bout d'une certaine durée de perte d'autonomie ou de présence en EHPAD, de telle sorte que le reste à charge soit plafonné au revenu courant de la personne dépendante. Si cette proposition a été reprise et soutenue par plusieurs rapports publics depuis, force est de constater qu'aucune action concrète n'a permis de la traduire dans les faits.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

**L'UFC-Que Choisir demande que les pouvoirs publics mettent enfin en place un « bouclier dépendance », permettant de protéger les personnes âgées de la cherté de la dépendance.**

### GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**2 MILLIARDS D'EUROS**, avec impact sur les finances publiques.

# ASSURER UNE PRODUCTION PUBLIQUE DE MÉDICAMENTS

## ÉTAT DES LIEUX

Encore marginales au cours des années 2000, les pénuries de médicaments subissent une forte croissance depuis le début des années 2010, et s'accroissent encore plus ces dernières années – avant même la crise de la Covid-19 – pour devenir des plus préoccupantes. En effet, alors qu'en 2016 on recensait déjà 405 pénuries, ce chiffre a été multiplié par 6 en l'espace de 4 ans pour atteindre 2446 en 2020. Cette situation est d'autant plus alarmante que les médicaments déclarés en pénurie par les laboratoires partagent tous une caractéristique primordiale : il s'agit de médicaments d'intérêt thérapeutique majeur, pour lesquels une interruption de traitement peut être susceptible de mettre en jeu le pronostic vital des patients.

Notre association a récemment mis en évidence que les médicaments qui font l'objet de tensions d'approvisionnement ne sont pas de nouvelles molécules vendues à prix d'or. Il s'agit en réalité de médicaments anciens et vendus peu chers, ce qui montre que les industriels semblent bien faire le choix de sécuriser l'approvisionnement des médicaments rentables au détriment des plus anciens, pourtant toujours indispensables aux usagers.

Si le comportement de l'industrie pharmaceutique, que ce soit en termes de stratégie de production ou encore d'approvisionnement, appelle les pouvoirs publics à leur imposer de constituer des stocks importants et de les sanctionner sévèrement en cas de manquements, force est de constater que la France doit être en mesure de pouvoir prendre la main sur la production de médicaments essentiels à la santé de ses habitants.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

**L'UFC-Que Choisir demande la mise en place d'une production publique de médicaments à même d'assurer la fabrication continue de ceux délaissés par les laboratoires bien que nécessaires à la santé publique.** Cette production publique devrait être envisagée au niveau européen, pour couvrir une plus grande gamme de médicaments.



**POUR RÉÉQUILIBRER  
LES RAPPORTS ENTRE  
CONSOMMATEURS ET  
PROFESSIONNELS**

## FAIRE CESSER LES DÉRIVES DES FRAIS BANCAIRES

### ÉTAT DES LIEUX

La question des frais d'incidents bancaires concerne potentiellement l'ensemble des consommateurs, et ce n'est pas moins d'un consommateur sur quatre qui subit des frais d'incidents tous les ans, pouvant parfois représenter plusieurs milliers d'euros.

Or les malheurs des consommateurs font le bonheur des banques puisque ces frais d'incidents bancaires représentent 39 % des revenus issus de leur activité « banque au quotidien ». Ces encaissements massifs sont par ailleurs totalement déconnectés des frais réellement occasionnés.

C'est notamment le cas pour les commissions d'intervention en cas d'incident bancaire qui sont facturées aux consommateurs lorsqu'ils dépassent leur autorisation de découvert. Alors que ces frais sont en théorie censés rémunérer l'analyse de la solvabilité du consommateur, ils sont en réalité appliqués de manière automatisée par les banques, ce qui leur permet d'engranger des marges excessives (86 %) sur une clientèle parfois captive.

Alors que la facturation des prestations de résolution des incidents (envois de courriers, capture de la carte bancaire, etc.) permet déjà aux banques de se rémunérer au regard de la gestion des incidents bancaires, ces commissions d'intervention apparaissent comme des « frais sanction » parfaitement illégitimes.

Parallèlement, les ménages « dans le rouge » s'acquittent de frais de rejet de prélèvement. Ces frais sont débités lorsque la banque refuse le paiement d'une créance (la facture d'un fournisseur de gaz, par exemple) en raison du manque de provision. Ces frais peuvent être débités à plusieurs reprises pour la même opération (si le compte n'a pas été alimenté entre-temps), ce qui est profondément injustifié.

Alors que les banques annoncent des résultats records, il n'est pas admissible que ceux-ci soient assis sur une tarification exorbitante des frais bancaires, particulièrement auprès des plus fragiles.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Compte tenu des dérives des frais bancaires et des enjeux en termes de pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir demande :

- **La suppression des commissions d'intervention ;**
- **Le remboursement automatique des doublons de frais de rejet de prélèvement.**

### GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**2 MILLIARDS D'EUROS**, avec 1,6 milliard d'euros en lien avec la suppression des commissions d'intervention, et 400 millions d'euros en lien avec le remboursement automatique des doublons de frais de rejet de prélèvement.

## LEVER LES FREINS À LA MOBILITÉ BANCAIRE

### ÉTAT DES LIEUX

Les frais bancaires coûtent en moyenne 228 euros par an à chaque consommateur. Si ces frais peuvent en partie se justifier par des coûts réels de fonctionnement, leur niveau élevé s'explique également par l'atonie du marché. En effet, le taux de mobilité bancaire atteint seulement 2,3 % en France, un niveau trois fois inférieur à la moyenne européenne.

Si ce faible taux s'explique par les difficultés récurrentes des consommateurs à pouvoir comparer les tarifs pratiqués par les banques, il s'explique également par les embûches au changement d'établissement bancaire. En effet, le mandat de mobilité bancaire mis en place lors de la précédente mandature dysfonctionne gravement, puisqu'une demande de mobilité bancaire sur deux n'aboutit pas, contrairement à la volonté du consommateur, à la clôture de l'ancien compte... ce qui conduit à une multi-bancarisation subie, et coûteuse. Ceci s'explique notamment en raison de la cherté des frais de transferts des produits d'épargne (non-intégrés dans le périmètre de la mobilité bancaire).

Un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire faciliterait une mobilité sans risque d'incident. Dans un tel schéma, qui existe notamment en Suède, les consommateurs garderaient le même numéro de compte en changeant de banque. Par conséquent, aucune démarche ne serait nécessaire pour que les virements et prélèvements récurrents (versement des salaires ou retraites, paiement des factures récurrentes, impôts, etc.) soient effectués sur le nouveau compte.

Compte tenu du fort lobby des banques en France, c'est au président de la République de faire primer les intérêts des consommateurs sur ces dernières. Cela entraînerait un véritable gain de pouvoir d'achat pour les consommateurs. En effet, non seulement ils pourraient davantage se tourner vers les établissements bancaires pratiquant les tarifs les plus compétitifs, mais, surtout, cette facilité au changement pousserait les établissements les plus chers à modérer leurs tarifs pour ne pas perdre leurs clients. L'UFC-Que Choisir estime que sous ce double effet, les consommateurs économiseraient 1,2 milliard d'euros par an.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Afin de raviver la concurrence dans le secteur bancaire, **l'UFC-Que Choisir demande l'instauration d'un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire.**

**GAIN DE POUVOIR D'ACHAT**

**1,2 MILLIARD D'EUROS**

# COUPER LA LIGNE AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE INTEMPESTIF

## ÉTAT DES LIEUX

L'exaspération des Français est à son comble en matière de démarchage téléphonique, puisqu'une enquête de l'UFC-Que Choisir a montré que 92 % d'entre eux le jugent agaçant et trop fréquent. Mais au-delà de l'atteinte à la tranquillité des personnes, l'enjeu est également financier dès lors qu'il existe une liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation, puisque les secteurs qui recourent le plus au démarchage sont ceux qui concentrent les litiges de consommation les plus récurrents au niveau des associations locales de l'UFC-Que Choisir.

Au lieu de tirer toutes les conséquences de ce fléau, les pouvoirs publics ont cédé jusqu'à présent à la politique des petits pas (confortation d'un opt-out inefficace via Bloctel, invitation des professionnels à s'autoréguler...) ou adopter la politique de la rustine sectorielle, comme le montre le fait d'avoir uniquement circonscrit l'interdiction du démarchage téléphonique au marché des travaux de rénovation énergétique, alors que le problème concerne également le démarchage pour les assurances, l'énergie ou encore les télécoms... Plutôt que des mesures sectorielles, immédiatement dépassées dès lors qu'un nouveau secteur use et abuse de cette technique de prospection commerciale particulièrement intrusive comme l'a tristement souligné les excès du démarchage dans le domaine de la formation professionnelle, il convient de poser un véritable droit à la tranquillité en limitant le démarchage téléphonique aux seuls consommateurs l'ayant préalablement accepté (opt-in).

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Alors que le système d'opt-in a déjà été adopté par bon nombre de nos voisins européens, **l'UFC-Que Choisir demande la création d'un droit absolu à la tranquillité en limitant le démarchage téléphonique aux seuls consommateurs l'ayant préalablement accepté**, comme l'avaient notamment demandé 450 000 consommateurs dans une pétition lancée par l'association.



# METTRE FIN À LA FRACTURE NUMÉRIQUE

## ÉTAT DES LIEUX

Alors que depuis le début de la crise sanitaire, la poursuite des activités essentielles à notre société repose fortement sur internet (enseignement à distance, télétravail, dématérialisation des procédures administratives, commerce en ligne, visioconférences avec les amis et la famille...) nécessite une connexion de qualité, force est de constater que les clients des fournisseurs d'accès à internet disposent d'une qualité à géographie variable.

L'UFC-Que Choisir a mis à plusieurs reprises en évidence que les zones rurales disposent d'une connexion bien souvent de faible qualité. Dans sa dernière enquête de 2019, l'association montrait ainsi que près de 7 millions de consommateurs ne disposaient pas d'une connexion à l'internet fixe ne serait-ce que décente (3 Mbit/s), et que le double ne bénéficiait pas d'un « bon haut débit », défini par l'actuel président de la République comme assuré par un débit minimal de 8 Mbit/s.

Si la situation a pu s'améliorer depuis, force est de constater que les derniers chiffres publiés par l'Autorité de régulation des communications électroniques (ARCEP) montrent que cette fracture numérique est toujours d'actualité.

Pourtant des objectifs du Plan France très haut débit (lancé en 2013) arrivent bientôt à échéance : du très haut débit (30 Mbit/s) pour tous au plus tard fin 2022, et la fibre optique sur tout le territoire en 2025. Si l'atteinte de ces objectifs sera bien entendu vérifiée par l'UFC-Que Choisir, les consommateurs sont en droit d'attendre plus que des promesses de lendemain qui chantent de la part des pouvoirs publics. Aujourd'hui, en l'état du droit, la seule chose que les consommateurs sont en mesure de revendiquer est un bien vague « accès adéquat » à une connexion internet à haut débit. C'est largement insuffisant.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Afin d'assurer aux consommateurs de disposer à leur domicile d'une connexion de qualité à internet, **l'UFC-Que Choisir demande la création d'un droit opposable à un internet de qualité**, basé à la fois sur la détermination par la loi de débits minimaux de qualité dont doivent bénéficier les consommateurs, et sur les réparations financières dont ils pourraient se bénéficier si ces débits ne sont pas atteints.

## SUPPRIMER LES MARGES GARANTIES POUR LA GRANDE DISTRIBUTION SUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES

### ÉTAT DES LIEUX

Entrée en vigueur le 1er février 2019, dans le cadre de la loi Alimentation, la réforme du seuil de revente à perte (SRP) garantit aux distributeurs un niveau minimal de marge brute de 10 %. Concrètement, un produit acheté par un distributeur 1 euro à son fournisseur, doit être revendu au minimum 1,10 euro aux consommateurs (hors taxes). Présentée comme une mesure de soutien au revenu agricole, elle augmente les prix payés par les consommateurs sur des produits essentiellement très transformés, de grandes marques, sans aucune garantie que cette marge générée par la grande distribution sur ces produits soit reversée aux agriculteurs dans le cadre d'achat de matières premières agricoles.

L'UFC-Que Choisir a ainsi pu montrer qu'à la suite du relèvement du SRP, les prix de nombreuses productions agricoles baissaient, quand parallèlement les prix en rayon augmentaient, démontrant le côté purement théorique du « ruissellement » des revenus supplémentaires engendrés par la grande distribution grâce au SRP vers les agriculteurs.

Cette mesure constitue donc un chèque en bois pour le monde agricole, mais un véritable chèque en blanc des consommateurs à la grande distribution, estimé à 800 millions d'euros par an. Déjà inadmissible lors de sa mise en place, le relèvement du SRP devient actuellement un véritable scandale alors que les consommateurs constatent et subissent des hausses massives de prix dans les rayons.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

L'UFC-Que Choisir demande la suppression du seuil minimal de revente à perte, en soulignant que seul l'encadrement des négociations commerciales entre industriels et agriculteurs est en mesure de permettre à ces derniers de vendre leurs productions à un prix réellement rémunérateur.

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

800 MILLIONS D'EUROS



**POUR UNE  
ÉNERGIE AU  
JUSTE PRIX**

# RÉFORMER LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

## ÉTAT DES LIEUX

Alors que le gouvernement a mis en place de louables mesures pour limiter la hausse du tarif réglementé de vente de l'électricité (TRV) en 2022, force est de constater qu'elles viennent uniquement compenser le dysfonctionnement structurel du marché de l'électricité, qui fera à nouveau sentir ses effets sur-inflationnistes dès 2023 si rien n'est fait pour enfin établir un marché préservant durablement les consommateurs des variations de prix sur les marchés.

Le TRV est aujourd'hui élaboré de telle sorte à en faire un prix plafond du marché, comme a pu le souligner l'Autorité de la concurrence. Autrement dit, le TRV est artificiellement élevé pour donner les meilleures garanties aux concurrents d'EDF de gagner des parts de marché.

Tout en accompagnant les consommateurs dans leur choix de fournisseurs pour limiter autant que possible leurs factures d'électricité, l'UFC-Que Choisir considère qu'une réforme du marché, basée sur une refonte du TRV, est indispensable. Tout concourt à ce qu'aujourd'hui, plus que jamais, le TRV soit strictement orienté vers les coûts réels supportés par EDF pour fournir ses clients, afin de les faire pleinement bénéficier de la compétitivité du parc nucléaire, et de les assurer d'une offre avec une marge encadrée.

Cette mesure aurait un impact considérable sur le pouvoir d'achat des consommateurs dans un contexte de prix élevés sur les marchés de gros. L'UFC-Que Choisir estime ainsi que si les prix de gros devaient s'établir durablement autour de 100 euros le mégawattheure, un maintien de la régulation actuelle avec son rationnement de l'énergie nucléaire augmenterait la facture annuelle totale des consommateurs de 2,3 milliards d'euros. Si la récente explosion des prix de l'électricité sur les marchés internationaux devait se prolonger et si aucune réforme du marché de l'électricité ne devait être entreprise parallèlement, ce surcoût pourrait être encore plus élevé.

## DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

L'UFC-Que Choisir appelle à une refonte du marché de l'électricité basée sur deux piliers :

- **La mise en place d'un tarif réglementé de vente orienté vers les coûts de fourniture d'EDF ;**
- **Une régulation transparente de l'accès au nucléaire pour l'ensemble des fournisseurs opérant en France**, compte tenu du caractère non-répliquable du parc nucléaire, et de la nécessité de satisfaire aux règles concurrentielles imposées par l'Union européenne.

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**2,3 MILLIARDS D'EUROS** grâce à un prix au détail de l'électricité représentant davantage les coûts de production du nucléaire, que la cherté des prix de gros sur les marchés internationaux.

## ABOLIR L'ABERRATION FISCALE DE LA TVA SUR LES TAXES

### ÉTAT DES LIEUX

Si les consommateurs ont parfaitement conscience que les rentrées fiscales sont nécessaires pour assurer le financement des services publics, et plus largement le financement de l'État, ils considèrent que cette fiscalité doit toutefois être juste. Or la fiscalité sur l'énergie est on ne peut plus injuste.

D'une part car elle est massive : selon l'énergie considérée, elle représente entre 25 % et 60 % de la facture et s'applique à une dépense contrainte, rendant les consommateurs totalement captifs (ce qui fait dire au président de la Commission de régulation de l'énergie que la fiscalité sur l'énergie est la « vache à lait » de l'État).

D'autre part, car elle est bâtie sur une règle fiscale aberrante. En effet, la TVA s'applique non seulement au prix hors taxes de l'énergie, mais également aux multiples taxes frappant spécifiquement l'énergie. La TVA sur les taxes est coûteuse pour les consommateurs, puisque l'UFC-Que Choisir a calculé qu'elle grevait leur pouvoir d'achat à hauteur de 4,6 milliards d'euros par an.

Concrètement, au titre de la TVA sur les taxes, un ménage paye annuellement :

- 57 euros si son logement est chauffé à l'électricité ;
- 48 euros si son logement est chauffé au gaz ;
- 79 euros si son logement est chauffé au fioul.

Et si ce ménage possède un véhicule, 8 % de sa facture annuelle en carburants correspondra à la TVA sur les taxes.

### DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

**L'UFC-Que Choisir demande la suppression de la TVA sur les taxes.** Cette mesure ne peut passer que par une réforme de la directive européenne TVA, que doit promouvoir le prochain président de la République. Dans l'attente de son effectivité, une baisse de la TVA peut compenser le surcoût pour les consommateurs de la TVA sur les taxes.

### GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**4,6 MILLIARDS D'EUROS,** avec impact sur les finances publiques.

## LES 22 DEMANDES EN 1 COUP D'ŒIL

1. Corréler strictement les aides à la rénovation énergétique à la performance énergétique atteinte après travaux
2. Créer une obligation de résultats opposable aux professionnels de la rénovation énergétique
3. Adopter le Planet-Score comme affichage environnemental des produits alimentaires
4. Étendre la durée de garantie légale de conformité
5. Rendre obligatoire le Nutri-Score
6. Proscrire les publicités à destination des enfants pour les aliments ayant une valeur nutritionnelle classée D ou E par le Nutri-Score, aussi bien à la télévision que sur Internet.
7. Interdire le glyphosate et tous les pesticides suspectés d'être cancérigènes, reprotoxiques, neurotoxiques mutagènes ou perturbateurs endocriniens
8. Reporter sur les filières agricoles les coûts spécifiques du traitement des pollutions d'origine agricole en application stricte du principe pollueur-payeur
9. Instaurer un conventionnement territorial des médecins
10. Fermer l'accès au secteur 2 pour les médecins libéraux
11. Appliquer les règles de l'OPTAM à l'ensemble des médecins qui facturent des dépassements d'honoraires
12. Mettre en place un « bouclier dépendance »
13. Établir une production publique de médicaments
14. Supprimer les commissions d'intervention
15. Rembourser automatiquement les doublons de frais de rejet de prélèvement
16. Instaurer un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire
17. Généraliser l'interdiction du démarchage téléphonique non sollicité
18. Créer un droit opposable à un internet de qualité
19. Supprimer le seuil minimal de revente à perte dans la grande distribution
20. Réformer le tarif réglementé de vente pour qu'il soit orienté vers les coûts d'EDF
21. Permettre à tous les consommateurs de bénéficier de la compétitivité du parc nucléaire
22. Abolir la TVA sur les taxes

## GAIN DE POUVOIR D'ACHAT

**15,3 MILLIARDS D'EUROS**



**Élection présidentielle 2022** : 22 mesures pour favoriser une consommation responsable et libérer 15 milliards d'euros de pouvoir d'achat

