
Elections législatives

Mesures portées par l'UFC-Que Choisir

Introduction générale

Les élections législatives portent, 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.

Ils sont enfin relatifs au nécessaire rééquilibrage du rapport de force dans lequel se trouvent professionnels et consommateurs.

De façon transversale, ces mesures ont 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 faisant exploser indument leurs factures.

Soucieuse de porter la voix des consommateurs et de défendre leurs intérêts dans le débat législatif, l'UFC-Que Choisir formule dans ce document 9 orientations pour répondre aux grands enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour une consommation plus juste, sobre et responsable, et à même de libérer a minima 5,2 milliards d'euros de pouvoir d'achat – majoritairement sans impact sur les finances publiques.

Placer la performance au cœur de la rénovation énergétique

Etat 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 la confiance que peuvent avoir les consommateurs 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.**

Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable

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 plus 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.

Demande 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.

Proscrire le marketing alimentaire de « malbouffe » ciblant les enfants

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.

Demande 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.**

Résorber la fracture sanitaire

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 désormais 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 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**

Assurer la représentation des usagers dans la gouvernance des EHPAD

Alors que le traitement des résidents des EHPAD a récemment fait l'objet d'une profonde indignation de l'opinion publique, aucune association agréée de santé n'appartient aux Conseils de vie sociale de ces établissements, et ce alors même que s'est formé, depuis de nombreuses années, un consensus affirmant que les prestations des EHPAD privés sont loin d'être toujours à la hauteur des sommes dépensées par les résidents.

En effet, une étude de l'UFC-Que Choisir en date du mois de mai 2022 met en lumière que les EHPAD privés rognent sur leurs dépenses au détriment du bien-être des résidents. A titre d'exemple, alors que les EHPAD publics non hospitaliers disposent de 22 aides-soignants pour 100 résidents, que le public hospitalier en dispose de 27 pour 100 résidents, les EHPAD privés n'emploient que 16 aides-soignants pour 100 résidents.

Demande de l'UFC-Que Choisir

L'UFC-Que Choisir demande que **les associations agréées en santé soient représentées au sein des Conseils de vie sociale des EHPAD, afin de veiller au bien-être des résidents.**

Plafonner le coût de la dépendance

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.

Demande 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.**

Généraliser l'interdiction du démarchage téléphonique non sollicité

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 adopté 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'ont 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).

Demande 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

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 dont peuvent bénéficier les consommateurs c'est d'un bien vague « accès adéquat » à une connexion internet à haut débit. Ce qui est largement insuffisant.

Demande 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 et la réglementation de débits minimaux de qualité dont doivent bénéficier les consommateurs, et sur les réparations financières dont ils pourraient se prévaloir si ces débits ne sont pas atteints.

Supprimer les marges garanties pour la grande distribution sur les produits alimentaires

Entrée en vigueur le 1^{er} 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.

Demande 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.