

# Les Cahiers

n° 280  
JANVIER-FEVRIER 2025

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

#### L'ACTU DE L'AFOC

- Bien mal acquis... (p. 2)
- Intelligence artificielle et services publics : promesses et défis (p. 3)
- Augmentation des tarifs de dépannage sur autoroute (p. 4)
- Fermeture du réseau cuivre dans 162 communes (p. 5)
- Attention aux produits de lissage pour cheveux (p. 5)
- Pour une taxation nutritionnelle ? (p. 6)
- Hausse des tarifs bancaires en 2024 (p. 6-7)
- Obsèques : évolution des pratiques funéraires (p. 7)

#### EN BREF...

(p. 8)

#### AGENDA

(p. 8)

#### Maintenir les tarifs réglementés d'électricité

L'Autorité de la concurrence, dans un rapport récent, recommande au Gouvernement de préparer la disparition des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV). Une mauvaise nouvelle pour les consommateurs ?

Probablement. La fin des TRV les obligerait à souscrire une offre de marché auprès d'un fournisseur d'électricité. Rien ne garantit que cette ouverture à la concurrence entraînera une baisse des prix et une multiplication des offres adaptées à chaque profil. Elle supposerait d'ailleurs en amont un dispositif cadré de comparabilité desdites offres et d'accessibilité au plus grand nombre. Or, les dispositifs existants ne sont pas des modèles de clarté.

L'Afoc exprime son inquiétude quant aux potentielles conséquences pour les consommateurs, notamment les plus vulnérables, et propose au gouvernement, comme le conclut dernièrement la Commission de Régulation de l'Énergie, que les tarifs réglementés de vente d'électricité soient maintenus pour les cinq prochaines années, considérant le rôle majeur qu'ils jouent sur la structuration du marché et au bénéfice du consommateur, notamment au travers des effets bénéfiques du lissage des prix sur deux ans.

# AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85

afoc@afoc.net

www.afoc.net



DIRECTEUR DE LA PUBLICATION **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JANVIER 2025

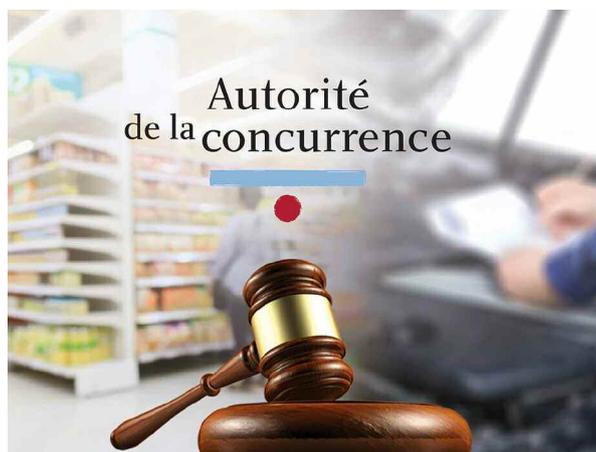
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE

IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES « CAHIERS DE L'AFOC » N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET LISIBLE DE LA SOURCE : « CAHIERS DE L'AFOC • 141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS • PRIX À L'UNITÉ 3,50 €

ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

## BIEN MAL ACQUIS...



L'économie de marché requiert une concurrence saine et loyale. Cette règle vise à protéger non seulement les concurrents entre eux, mais aussi les consommateurs. C'est pour l'avoir oublié que l'Autorité de la concurrence a prononcé récemment une sanction de 611 millions d'euros à l'encontre de 10 fabricants et de 2 distributeurs de produits électroménagers pour s'être entendus entre eux sur le prix de vente des produits de gros et de petit électroménager.

Ces ententes ont été mises en œuvre entre février 2007 et décembre 2014 et avaient pour objectif de maintenir des prix de vente plus élevés pour les consommateurs. Dans le détail, les fabricants communiquaient des prix de détail aux distributeurs et contrôlaient leur bonne application, n'hésitant

pas à recourir à des mesures de rétorsion (retard et arrêts des livraisons, mise en place de systèmes de ventes exclusives, etc.) envers les distributeurs qui refusaient de se conformer à ces consignes de prix. Ces pratiques ont aussi réduit la concurrence au moment du développement de la vente sur Internet, empêchant les consommateurs de bénéficier de prix plus attractifs pour l'achat de leurs produits de petit et gros électroménager.

Les entreprises sanctionnées sont BSH, Candy Hoover, Eberhardt, Electrolux, Whirlpool (en tant que successeur d'Indesit), LG, Miele, SEB, Smeg, Whirlpool, Boulanger et Darty.

Autre tromperie condamnée, celle de l'ex-SFAM, entreprise spécialisée dans les assurances pour téléphones et les services liés aux produits multimédias.

Le Tribunal correctionnel de Paris a condamné, le 17 décembre, M. Sadri Fegaier, ancien PDG du groupe INDEXIA, à deux ans d'emprisonnement - dont 16 mois fermes, 300 000 euros d'amende, une interdiction de gérer de 5 ans, la confiscation de trois biens immobiliers ainsi que la diffusion du jugement. Six des entreprises du groupe - SARL SFK Group, SFAM Celside Insurance, Foriou, Cyrana, Hubsid, Serena - ont également été condamnées à verser des amendes allant de 150 000 euros à 1,5 million d'euros.

Une première enquête avait été menée par le Service National des Enquêtes en 2018, plusieurs centaines de signalements ayant été adressés par les consommateurs aux services de la répression des fraudes au sujet des pratiques du groupe INDEXIA. Les investigations réalisées avaient permis de démontrer l'existence d'une stratégie commerciale déloyale visant délibérément à tromper les consommateurs. Les commerciaux faisaient en effet souscrire des assurances liées à des produits de téléphonie ou de multimédia aux consommateurs, sans obtenir leur consentement éclairé, voire sans qu'ils en aient conscience.

La gravité de ces pratiques, qui créaient un trouble à l'ordre public économique depuis plusieurs années, avait abouti en 2019 au paiement d'une amende transactionnelle de 10 millions d'euros et à l'obligation de remboursement des sommes indûment prélevées aux consommateurs. Mais, malgré cette amende importante, le groupe INDEXIA avait délibérément continué les pratiques trompeuses à l'égard des consommateurs, certains ayant eu des pertes financières pouvant aller jusqu'à plusieurs milliers d'euros.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET SERVICES PUBLICS : PROMESSES ET DÉFIS

L'intelligence artificielle (IA) est en train de révolutionner de nombreux secteurs, et les services publics ne font pas exception. Les usagers sont les premiers concernés par cette mutation. Pour le pire ou le meilleur ?

En automatisant des tâches, en analysant de vastes quantités de données et en personnalisant les services, l'IA offre un potentiel immense pour améliorer l'efficacité et la qualité des interactions entre les administrations et les citoyens.

L'IA peut en effet automatiser de nombreuses tâches administratives répétitives, libérant ainsi du temps pour les agents afin qu'ils se concentrent sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Par exemple, les chatbots peuvent répondre aux questions les plus fréquentes des citoyens, tandis que les algorithmes peuvent traiter les demandes de manière plus rapide et plus précise. Grâce à l'analyse des données, les administrations peuvent également proposer des services adaptés aux besoins spécifiques de chaque citoyen. Par exemple, l'IA peut suggérer des démarches simplifiées ou des aides financières en fonction du profil de l'individu. Les algorithmes d'IA peuvent de plus analyser de grandes quantités de données pour identifier des tendances, des corrélations et des anomalies, permettant ainsi aux décideurs publics de prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces. Par exemple, l'IA peut aider à prévoir les besoins en matière de santé ou d'éducation dans une région donnée.

Enfin, l'IA peut automatiser les processus de demande et de traitement des dossiers, réduisant ainsi les délais et la complexité pour les citoyens.

### **Mais quid des risques pour les usagers ?**

Les risques liés à l'utilisation de l'IA dans les services publics concernent tout d'abord ce qu'on appelle les biais algorithmiques : les algorithmes d'IA sont entraînés sur des données existantes, qui peuvent contenir des biais. Ces biais peuvent se reproduire dans les résultats, conduisant à des discriminations à l'égard de certains groupes de population. L'utilisation de l'IA implique également la collecte et le traitement de grandes quantités de données personnelles. Il est donc essentiel de mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger ces données contre les accès non autorisés et les cyberattaques.

L'opacité des algorithmes est encore un écueil : les algorithmes d'IA peuvent être complexes et difficiles à comprendre, même pour les experts. Cette opacité peut poser des problèmes de transparence et de responsabilité, notamment en cas d'erreur ou de discrimination.

Reste la question de la dépendance technologique : une trop grande dépendance à l'égard de l'IA peut rendre les services publics vulnérables en cas de panne informatique ou de cyberattaque.

Aussi, pour l'Afoc, pour tirer pleinement parti du potentiel de l'IA tout en minimisant les risques, il est essentiel de :

- mettre en place un cadre réglementaire solide pour éviter les dérives et garantir que les bénéfices de cette technologie soient partagés par tous ;
- développer une éthique de l'IA : il est nécessaire d'établir des principes clairs pour réguler l'utilisation de l'IA dans les services publics, en mettant l'accent sur la transparence, la responsabilité et l'équité ;
- d'investir dans la formation : les agents publics doivent être formés aux enjeux de l'IA afin de pouvoir l'utiliser de manière efficace et responsable ;
- collaborer avec les citoyens : les citoyens et leurs organisations, telle que la nôtre, doivent être associés à la réflexion sur l'utilisation de l'IA dans les services publics afin de garantir que leurs besoins et leurs attentes soient pris en compte.

## AUGMENTATION DES TARIFS DE DÉPANNAGE SUR AUTOROUTE



Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2024, les tarifs de dépannage et de remorquage sur les autoroutes françaises ont augmenté de près de 3 %. Cette revalorisation annuelle, encadrée par un arrêté publié le 1<sup>er</sup> novembre 2024, impose en effet une hausse de 2,79 % des tarifs pour les interventions de dépannage de véhicules légers (moins de 3,5 tonnes) sur les autoroutes et voies express.

### Les tarifs :

- Intervention sans remorquage : le tarif passe de 144,52 euros à 148,67 euros.
- Intervention avec remorquage : le montant s'élève désormais à 183,30 euros contre 178,70 euros jusqu'à présent.
- Intervention en dehors des horaires standards : entre 18 h et 8 h ainsi que les week-ends et jours fériés, un dépannage coûte 222,82 euros, et 275,50 euros en cas de remorquage.

Ces tarifs concernent les dépannages en semaine, de 8 h à 18 h. Les dépanneurs agréés par les autorités sont les seuls habilités à intervenir sur les autoroutes et peuvent être contactés via les bornes d'urgence orange placées le long des voies, ou directement en prévenant la gendarmerie.

Peuvent s'ajouter au prix du forfait dépannage ou remorquage sur autoroute :

- les pièces nécessaires à la réparation de la voiture,
- le temps passé à la réparation au-delà de 30 minutes.

L'Afoc rappelle qu'en cas de remorquage, le véhicule est conduit :

- au garage de la dépanneuse,
- au lieu choisi par l'automobiliste, s'il n'est pas situé à plus de 5 kilomètres de la sortie d'autoroute.

### Nos conseils pour faire face à une panne :

- Voyez l'opportunité de souscrire à une assurance assistance : elle peut prendre en charge tout ou partie des frais de dépannage.
- Conservez les numéros d'urgence : ayez toujours sous la main les coordonnées de votre assureur et des service d'urgence.
- Soyez prévoyant : vérifiez l'état de votre véhicule avant de partir et emportez avec vous le nécessaire en cas de panne (gilet jaune, triangle de présignalisation, etc.).

Bon à savoir : si vous vous trouvez sur une aire de repos, ou trop loin d'une borne d'appel d'urgence, vous pouvez également, au choix :

- télécharger l'application SOS Autoroute, pour être mis en relation avec les secours sans avoir à vous déplacer jusqu'à la borne d'appel ;
- utiliser le dispositif d'appel d'urgence intégré à votre véhicule (ecall), obligatoire sur les voitures neuves depuis 2018 ;
- composer le 112, le numéro d'appel d'urgence de l'UE.

## FERMETURE DU RÉSEAU CUIVRE DANS 162 COMMUNES

La transition technologique en France s'accélère avec la fermeture programmée du réseau cuivre, qui permettra de laisser place à la fibre optique, une infrastructure jugée plus robuste et performante. Cette évolution est présentée par Orange comme une étape majeure dans la modernisation des réseaux de communication et répond, au moins en termes idéaux, à une nécessité sociétale d'accompagner l'évolution des usages numériques.

À partir du 31 janvier 2025, 162 communes françaises verront leur réseau cuivre désactivé, ce qui implique l'arrêt des services ADSL, SDSL et VDSL, ainsi que la téléphonie fixe traditionnelle. Les résidents concernés devraient être informés par courrier et peuvent également consulter une carte interactive mise à disposition par Ariase (<https://www.ariase.com/box/carte-fin-adsl>) pour connaître les dates précises des travaux dans leur commune.

Ce projet, opéré par Orange, le gestionnaire de la boucle locale en cuivre, affecte tous les opérateurs commerciaux et s'inscrit dans le cadre du Plan France Très Haut Débit, visant une couverture nationale de la fibre optique d'ici fin 2025. Il est essentiel pour les habitants et les entreprises des communes concernées de se préparer à cette transition en s'informant et en envisageant les offres de substitution disponibles.

## ATTENTION AUX PRODUITS DE LISSAGE POUR CHEVEUX



L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a émis cet automne une alerte concernant les produits de lissage pour cheveux contenant de l'acide glyoxylique. Cette alerte fait suite à plusieurs signalements d'insuffisance rénale aiguë chez des utilisateurs de ces produits.

L'acide glyoxylique, utilisé pour ses propriétés lissantes, peut provoquer des effets secondaires graves tels que des douleurs abdominales, des nausées, des vomissements et des douleurs lombaires. Les symptômes apparaissent généralement quelques heures après l'exposition au produit.

L'Anses, en collaboration avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direction générale de la santé (DGS), déconseille fortement l'utilisation de ces produits jusqu'à ce que des mesures réglementaires plus strictes soient mises en place. Les professionnels des salons de coiffure et les consommateurs sont invités à être vigilants et à consulter un médecin en cas de symptômes.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter l'alerte complète sur le site de l'Anses (<https://www.anses.fr/fr/content/actu-lissage>).

## POUR UNE TAXATION NUTRITIONNELLE ?

La taxation nutritionnelle est un outil de politique publique visant à améliorer la qualité de l'alimentation et à réduire les coûts médicaux associés aux excès alimentaires. L'idée au centre de ce dispositif est d'encourager les consommateurs à opter pour des choix alimentaires plus sains en augmentant le coût des produits moins nutritifs. Par exemple, la contribution sur les boissons sucrées a été refondue en 2018 pour être progressive en fonction du taux de sucre contenu dans la boisson.

Ces mesures sont souvent justifiées par des préoccupations de santé publique, notamment la lutte contre l'obésité, le diabète de type 2, et les maladies cardiovasculaires. Cependant, leur efficacité dépend de divers facteurs, y compris la capacité des consommateurs à substituer les produits taxés par des alternatives plus saines.

Pour notre organisation, la taxation nutritionnelle est une exigence de santé publique qu'il convient d'étendre. La fiscalité française sur les produits alimentaires présente peu de cohérence en matière de santé publique. A côté de la TVA s'est construite une fiscalité alimentaire spécifique, portant uniquement sur les boissons.

Des ajustements de la fiscalité nutritionnelle pourraient permettre de réduire la consommation des produits les plus gras ou sucrés de manière générale. L'outil fiscal doit être utilisé de façon complémentaire avec d'autres politiques publiques, de manière à ne pas faire reposer la contrainte uniquement sur le consommateur, notamment les plus modestes, par exemple en jouant sur la réglementation du contenu des aliments et en renforçant l'information sur la nocivité des produits les plus néfastes et sur les substituts possibles. Rien n'empêche à côté d'une hausse de la fiscalité des produits néfastes pour la santé de baisser celle des produits sains...

De ce point de vue, l'institution d'une taxe globale sur la qualité nutritionnelle des produits à partir du Nutri-Score est une solution souhaitable, même si, à ce jour, elle paraît hors de portée dès lors qu'elle nécessiterait une généralisation de celui-ci et la mise en place d'une toute autre infrastructure d'administration et de contrôle. Nous le revendiquons.

## HAUSSE DES TARIFS BANCAIRES EN 2024

L'année 2024 a marqué une période de transition pour les consommateurs français, avec une augmentation modérée des tarifs bancaires qui contraste avec la stabilité relative des années précédentes.

C'est la conclusion du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires, piloté par le Comité consultatif du secteur financier, remis le 11 octobre dernier.

Cette hausse reste néanmoins contenue et inférieure à l'inflation globale sur deux ans, reflétant une gestion prudente du secteur bancaire dans un contexte économique fluctuant. Les frais de tenue de compte, par exemple, ont connu une augmentation de 5,81 %, passant de 19,97 euros à 21,13 euros en moyenne annuelle, tandis que les tarifs des cartes de paiement ont augmenté de plus de 3 %. Cependant, il convient de noter que la moitié des services bancaires étudiés n'ont pas vu leurs tarifs augmenter.

.../...

## ... HAUSSE DES TARIFS BANCAIRES EN 2024

En outre, l'offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière a vu ses tarifs fortement diminuer, avec une cotisation moyenne annuelle passant de 19,07 euros à 11,49 euros, soit une baisse significative de près de 40 %. Les personnes concernées apprécieront, notamment la suppression dans plus de la moitié des établissements des frais d'incidents bancaires (normalement limités à 20 euros par mois et 200 euros par an).

Il est également intéressant de constater que certains services, tels que les virements SEPA instantanés, tendent vers la gratuité dans certaines banques, ce qui pourrait préfigurer une évolution vers une standardisation de la gratuité de ce service à l'avenir.

Cette tendance à la baisse des coûts pour des services spécifiques contraste avec l'augmentation générale des tarifs et pourrait indiquer une stratégie des banques pour attirer et fidéliser la clientèle en valorisant l'innovation et la commodité.

L'analyse des tarifs bancaires révèle également une réduction progressive des écarts tarifaires entre les territoires d'outre-mer et l'Hexagone, bien que cette convergence soit principalement due à des hausses tarifaires plus marquées en métropole. Cette dynamique soulève des questions sur l'équité tarifaire et la nécessité d'une harmonisation plus poussée qui bénéficierait à tous les consommateurs, indépendamment de leur localisation géographique.

## OBSÈQUES : ÉVOLUTION DES PRATIQUES FUNÉRAIRES

Le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (Crédoc) a publié en fin d'année dernière une étude révélant des changements significatifs dans les pratiques funéraires en France au cours des 15 dernières années.

Ces changements concernent principalement les cérémonies et la crémation.

Les cérémonies funéraires sont de plus en plus personnalisées, s'éloignant des rituels religieux traditionnels. Environ 30 % de la population préfère désormais des cérémonies intimes et non religieuses, contre 23 % en 2009.

S'agissant de la crémation elle a connu une augmentation spectaculaire, représentant 42 % des décès en 2022, contre 28 % en 2009. Cette tendance reflète une modification profonde de la manière dont les Français envisagent les obsèques et l'entretien du souvenir.

Par ailleurs l'étude pointe l'arrivée de techniques de funérailles alternatives comme l'aquamation et l'humusation, bien qu'elles ne soient pas encore légalisées en France.

Ces évolutions montrent une volonté croissante de personnalisation et de respect de l'environnement dans les pratiques funéraires. Le Crédoc souligne que ces changements sont en partie dus à la pandémie de COVID-19 et au vieillissement de la population, qui ont renforcé les préoccupations liées à la mort et aux obsèques.

# EN BREF...

## Les gestes clés pour économiser de l'énergie cet hiver

Agir sur le chauffage et l'eau chaude est essentiel puisque ces deux postes représentent près de trois quarts de la dépense énergétique des ménages. D'autres gestes ou comportements sont possibles.

L'Afoc conseille de :

- régler le chauffage de son logement à 19°C maximum ; baisser le chauffage de 1°C dans son logement, c'est 7 % d'économies d'énergie par an ;
- régler le chauffe-eau à 55 degrés et prendre des douches plus courtes ; c'est 10 % d'économies d'énergie par an sur le chauffe-eau ;
- éteindre les appareils électriques en veille ou inutilisés ; c'est 10 % d'économies d'électricité ;
- décaler l'utilisation des appareils électriques en heures creuses (l'après-midi ou la nuit) ;
- installer un thermostat programmable pour régler la température à la maison ; un programmeur de chauffage bien réglé permet de réduire les consommations d'énergie jusqu'à 15 % par an ;
- privilégier le covoiturage et lever le pied en conduisant.

## ≡ agenda ≡

### JANVIER

- 10 AG de l'AFOC 02
- 29 Rencontre des ESH
- 23 Inauguration du nouveau local de l'AFOC 70

### FEVRIER



## Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Nom : Prénom :

Particulier : 50 € Association de locataires : 80 €

En respect des règles de protection de vos données personnelles édictées par le RGPD, j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et mon adresse pour les besoins strictement limités à la durée de mon abonnement.

Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est Bernard Giusti : [bgiusti@afoc.net](mailto:bgiusti@afoc.net)

Date : signature :

A retourner à l'AFOC - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS