

Actualités consommation



Fin des numéros surtaxés pour les services publics

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les appels vers les services publics ne peuvent plus être surtaxés. Bien que le coût restait modique (1 € en moyenne le quart d'heure contre 6 € pour des entreprises privées), c'est la fin d'une bizarrerie, attendue de longue date. Il est en effet difficilement compréhensible de supporter les frais d'une mise en relation avec un service public, particulièrement lorsque la démarche vise à faire valoir ses droits.

Cette interdiction fait suite à l'entrée en vigueur de la loi pour un État au service d'une société de confiance, adoptée en 2018. Elle s'applique aux administrations de l'État (mais pas les collectivités locales), ainsi qu'aux organismes « chargés d'une mission de service public administratif, y compris les organismes de sécurité sociale ». Certains services avaient déjà pris les devants, comme les impôts, Pôle Emploi ou la Sécurité sociale. En revanche, le service des douanes n'est pas parvenu à être prêt à temps, en raison « des circonstances exceptionnelles ». D'après les informations recueillies par le magazine « 60 millions de consommateurs », l'appel à *Infos Douane Service* restera surtaxé probablement jusqu'à la fin du premier trimestre 2021.

Pour se mettre en conformité, certains services publics ont dû changer de numéro de téléphone (les préfixes téléphoniques utilisés n'étant pas compatibles avec le nouveau tarif). C'est le cas par exemple des caisses d'allocations familiales (Caf) qui ont abandonné leurs numéros commençant par 0810, déclinés par département, le 16 décembre dernier, pour un numéro d'appel national unique : le 32 30.

À noter toutefois que la fin de la surtaxe n'implique pas systématiquement une totale gratuité. L'appel peut toujours être facturé par l'opérateur. Ainsi, avec un forfait 1h ou 2h, la durée de l'appel sera décomptée du forfait comme pour n'importe quel autre appel. C'est pourquoi la plupart des numéros des services publics sont dorénavant accompagnés de la formule « *Service gratuit + prix de l'appel* ».

A retenir :

- Depuis le 1^{er} janvier 2021, les appels vers un service public ne peuvent plus être surtaxés
- Sont concernés les administrations de l'État ainsi que les organismes « chargés d'une mission de service public administratif » (mais pas les collectivités locales)
- Le service est gratuit, mais l'appel peut toujours être facturé par l'opérateur, selon les forfaits
- Certains services ont dû changer leur numéro. Voici la liste des numéros des principaux services publics devenus gratuits (hors coût opérateur fixe ou mobile) :
 - Allô Service Public (renseignements administratifs) : 39 39
 - Assurance maladie : 36 46
 - Assurance retraite : 39 60
 - Caisse d'allocations familiales : 32 30 (*nouveau numéro*)
 - Cesu (chèque emploi service universel) : 0806 802 378 (*nouveau numéro*)
 - Impôts Service : 0809 401 401
 - Pajemploi : 0806 807 253 (*nouveau numéro*)
 - Pôle emploi : 39 49

Certains appareils auditifs totalement remboursés pour les bénéficiaires de mutuelle

La réforme « 100 % santé », mise en œuvre par le gouvernement en 2019 et progressivement appliquée, vise à faciliter l'accès aux soins et aux équipements auditifs, optiques et dentaires pour les Français bénéficiant d'une complémentaire santé responsable ou de la CMU.

Après le dentaire et l'optique en 2020, les prothèses auditives sont le troisième secteur concerné par cette réforme. Depuis le 1^{er} janvier 2021, une offre d'équipements d'aides auditives sans reste à charge est proposée aux patients. Jusqu'à présent, les aides auditives coûtaient en moyenne 1 500 € par oreille, avec un reste à charge d'environ 850 € pour les patients (soit 1 700 € au total). Un tarif particulièrement dissuasif.

La liste des appareils intégralement remboursés est limitée. Ce sont les aides auditives de classe I, possédant au moins 3 options parmi les suivantes : réducteur d'acouphène, connectivité sans fil, réducteur de bruit du vent, synchronisation du son entre les 2 oreilles, directivité microphonique adaptative, bande passante élargie $\geq 6\,000\text{Hz}$, apprentissage de sonie, réducteur de réverbération. Ces appareils sont proposés avec une période d'essai de 30 jours minimum avant achat et une garantie de 4 ans.

Les aides auditives de classe II qui sont hors du champ du « 100 % santé » restent à prix libre. Leurs fonctionnalités ne permettent pas de garantir une absence de reste à charge, qui est toutefois modéré.

Pour bénéficier du remboursement par la mutuelle, il faut présenter une ordonnance de son médecin à un audioprothésiste. Par ailleurs, depuis le 1^{er} janvier 2020, tous les audioprothésistes doivent obligatoirement établir et proposer un devis comportant au moins une offre « 100 % santé » pour chaque oreille.

Les changements au 1^{er} janvier 2021

Comme tous les ans, le 1^{er} janvier marque une série de changements pour les consommateurs.

- **Suppression progressive de la taxe d'habitation** : en 2021, 20 % des ménages encore redevables de la taxe d'habitation bénéficieront d'une baisse progressive sur leur résidence principale, jusqu'à la suppression définitive de cet impôt en 2023 ;
- **Élargissement des bénéficiaires de MaPrimeRénov'** : tous les propriétaires ont dorénavant accès au dispositif (cela concerne également les copropriétés et les propriétaires bailleurs). Dans sa nouvelle version, le dispositif tend à soutenir les travaux de rénovation globale en ciblant davantage les « passoires thermiques » ;
- **Reconduction du bonus écologique** : le bonus pour l'achat d'un véhicule électrique avait été revu à la hausse en 2020 et est maintenu au 1^{er} semestre 2021 (jusqu'à 7 000 €) avant une première baisse au 1^{er} juillet et une seconde au 1^{er} janvier 2022 ;
- **Création d'un crédit d'impôt pour l'installation de bornes de recharge de véhicules électriques** : les particuliers propriétaires, locataires ou occupants à titre gratuit de leur résidence principale peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt de 75 % du montant des dépenses consacrées à l'installation d'une borne de recharge de véhicule électrique, dans la limite de 300 € par système de charge ;
- **Versement des aides au logement « en temps réel »** : dorénavant, les aides au logement sont calculées et versées sur la base des ressources actuelles, et non plus sur les revenus de l'année N-2 ;
- **Revalorisation du Smic** : au 1^{er} janvier 2021, le Smic est revalorisé de 0,99 % pour atteindre 10,25 € par heure, soit 1554,58 € brut par mois sur la base de la durée légale du travail de 35 heures hebdomadaires. En dix ans, le Smic a augmenté de 13,9 % ;
- **Hausse du prix du timbre de 5 % en moyenne** : le timbre vert passe de 97 centimes à 1,08 € et le timbre rouge de 1,16 € à 1,28 € ;
- **Interdiction des plastiques à usage unique** : l'objectif en France est de bannir complètement les plastiques à usage unique de notre quotidien à l'horizon 2040. Dès 2021, les pailles, couverts ou touillettes en plastique à usage unique sont interdits à la vente, de même pour les boîtes à sandwich en polystyrène (de type boîtes à kebabs), couvercles de boissons, tiges pour ballons, confettis et piques à steak en plastique à usage unique. Les distributeurs bénéficient toutefois d'un délai de 6 mois pour écouler leurs stocks.

Nouveau label national « anti-gaspillage alimentaire »

Dans le cadre de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite AGECE), un décret a été publié le 24 décembre dernier annonçant la création d'un label national « anti-gaspillage alimentaire ».

L'objectif annoncé dans un [communiqué](#) par le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation est de renforcer la lutte contre le gaspillage alimentaire et de valoriser les initiatives vertueuses. Le texte prévoit notamment la validation des référentiels intégrant les plans de contrôle par arrêté ministériel, ou encore la désignation des organismes de certification par le ministre de la Transition écologique. Ce sont dans un premier temps les secteurs de la distribution alimentaire et de la restauration collective (supermarchés, cantines...) qui seront concernés avec l'élaboration des premiers référentiels dès 2021. Ainsi, ils devront réduire le gaspillage alimentaire de 50 % par rapport au niveau de 2015 et ce d'ici 2025.

Les conditions précises pour bénéficier du label seront annoncées en 2021, ainsi que les conditions de validation et de contrôle. Ce dispositif « *permettra d'orienter les choix des consommateurs et de créer une dynamique vertueuse pour les entreprises concernées* », expliquent les deux ministères.

Rappel - Achats responsables : votre avis nous intéresse !

La *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est* souhaite recueillir votre avis sur votre façon d'acheter et de vous informer afin d'améliorer ses actions de promotion des achats responsables. Vos réponses nous permettront de perfectionner nos outils, d'affiner notre démarche et de mieux répondre à vos attentes ainsi qu'aux enjeux de notre société.

Le [questionnaire](#) est très court. Nous vous remercions par avance pour votre participation. N'hésitez pas à le diffuser dans vos réseaux.

