

Actualités consommation



Pagaille dans le déploiement de la fibre optique

Le gouvernement s'est fixé pour objectif de raccorder 80 % des Français à la fibre optique d'ici 2022 et 100 % d'ici 2025. Selon l'Arcep (Autorité de régulation des télécoms), cela représente 40,3 millions de locaux à raccorder. Le problème, c'est que les opérateurs sont encore loin d'approcher ces objectifs et que, pour tenter de tenir les délais, la qualité du service s'en fait ressentir.

Le magazine « 60 millions de consommateurs » fait part d'une augmentation notable des plaintes de clients concernant des échecs de raccordement, des installations bâclées ou encore des travaux d'installation à réaliser... à leurs frais ! Des foyers constatent que leurs voisins ont accès au très haut débit, contrairement à eux, souvent en raison d'erreurs dans les fichiers de déploiement ou « *parce que l'installation a été sous-dimensionnée* ». Parfois, les techniciens causent même des dégâts. « *L'installateur intervient, mais réalise un travail non conforme aux règles de l'art, par exemple, en laissant les fils apparents ou en installant la prise fibre n'importe où sans la fixer* », détaille Valérie Alvarez, la médiatrice des communications électroniques. Elle ajoute que « *le technicien peut aussi désinstaller l'ancienne ligne ADSL, ne pas arriver à activer la fibre et laisser les clients sans aucun service* ». Cette dernière invite les clients lésés à saisir gratuitement [ses services](#) si aucune solution n'est apportée par leur fournisseur.

Certains foyers sont également victimes de débranchements sauvages : des techniciens venus installer ou réparer une connexion chez un voisin va débrancher un câble pour y installer un autre, provoquant des coupures. Il arrive que des armoires électriques soient « éventrées », avec un méli-mélo de câbles emmêlés. Dans certains cas, les clients sont contraints de se rebrancher eux-mêmes !

Une qualité de service qui laisse donc à désirer et qui pourrait freiner l'attrait des Français pour le très haut débit. De son côté, Cédric O, secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques, affirme que « *la fibre est un bien essentiel, et nous en ferons un service universel à l'horizon 2025* ». Le gouvernement place ainsi la fibre au même niveau que l'eau ou l'électricité, ce qui implique de garantir un accès au très haut débit à un tarif abordable pour tous ceux qui en feront la demande, y compris dans les zones isolées. La question sera de savoir si les moyens seront à la hauteur de ces ambitions.

À retenir :

- L'objectif du gouvernement est de raccorder 100 % des Français à la fibre optique à l'horizon 2025
- La fibre doit être « un bien essentiel », au même titre que l'eau ou l'électricité
- A l'heure actuelle, nous sommes loin d'approcher cet objectif. Les opérateurs sont donc tentés de travailler vite, au détriment parfois d'une installation de qualité
- De nombreux consommateurs se plaignent d'installations bâclées, de débranchements sauvages, de raccordements ratés ou d'absence de service
- Les clients lésés sont invités à contacter la médiation des Communications Électroniques en cas de litige avec le fournisseur d'accès Internet.

Les frais de tenue de compte continuent d'augmenter

Selon le dernier [rapport](#) de l'*Observatoire des tarifs bancaires (OTB)*, un organisme rattaché à la Banque de France, les frais de tenue de compte font partie des tarifs bancaires ayant connu l'une des plus fortes hausses depuis une dizaine d'années.

L'effet est toutefois limité pour le consommateur, puisque les tarifs sont passés en moyenne de 19,95 € par an fin 2019 à 21,06 € au 5 janvier 2021. Mais les frais de tenue de compte étaient quasiment inexistants en 2011 et s'élevaient en moyenne à seulement 13,21 € par an. Aujourd'hui, la gratuité ne concerne plus que douze établissements. « *Il s'agit de sept banques en ligne, et de cinq caisses régionales de Crédit Agricole* » indique Laurent Trichet, fondateur du cabinet *Sémaphore Conseil*, qui a fourni les données à l'*OTB*.

Par ailleurs, les frais de tenue de compte ne concernent en réalité que 20 à 30 % des consommateurs. Selon le Comité consultatif des services financiers (*CCSF*), l'organisme chargé de déminer les relations entre consommateurs et le secteur financier, la plupart des établissements bancaires ne les appliquent pas ou pratiquent des ristournes. Pour la majorité des consommateurs, ces frais bancaires sont en réalité inclus dans des offres groupées de services (« packages »). Ainsi, de nombreux clients « *ne se voient donc pas spécifiquement facturer cette prestation* » souligne Laurent Trichet. Pour les experts, les frais de tenue de compte viennent rattraper les baisses de revenus générées par des crédits à taux proches de zéro, voire négatifs ainsi que des dépôts des clients qui deviennent coûteux pour les établissements bancaires (les liquidités dites « excédentaires » placées par les banques à la *Banque centrale européenne (BCE)* sont pénalisées à hauteur de 0,5 %).

De leurs côtés, les associations de consommateurs AFOC, CLCV, UNAF, Familles Rurales et UFC-Que Choisir dénoncent dans un [communiqué de presse](#) du 18 février, « *le recul inacceptable de la lisibilité de certaines brochures tarifaires* ». Elles appellent les pouvoirs publics à instaurer par la loi, d'une part, « *la lisibilité des brochures, notamment par le maintien de l'extrait standard des tarifs en première page et l'expression des prix en base annuelle* », d'autre part, « *la clarté des documents d'information tarifaire en imposant que n'y figure qu'un seul package qui soit comparable entre les banques* ».

Bilan positif pour le Nutri-Score

Le logo nutritionnel Nutri-Score a été mis en œuvre en octobre 2017 pour informer les consommateurs sur la qualité des produits via un système avec cinq valeurs, allant de A à E et du vert au rouge. Bien qu'il ne soit pas obligatoire et qu'il repose donc sur une démarche volontaire de la part des industriels, le bilan semble plutôt positif pour l'organisme Santé Publique France. En effet, 93 % des consommateurs connaissent le Nutri-Score et plus de la moitié déclare avoir modifié une ou plusieurs habitudes d'achat grâce à ce logo. Ils sont ainsi près d'un tiers à privilégier les produits les mieux notés et à écarter ceux présentant une mauvaise note.

Du côté des entreprises, 50 % des volumes des ventes alimentaires impliquent désormais des produits avec un Nutri-Score. Les distributeurs s'adaptent, à l'image de l'enseigne Intermarché qui a annoncé avoir amélioré l'équilibre nutritionnel de centaines de ses produits afin qu'ils soient mieux notés.

En outre, 89 % des consommateurs estiment que l'affichage du Nutri-Score devrait être rendu obligatoire sur tous les produits. À l'heure actuelle, des négociations sont en cours à l'échelle européenne sur cette question.

Bientôt la fin du logo « Point vert » sur les emballages ?

Le logo Point vert, représentant deux flèches entrelacées (l'une blanche, l'autre verte), est très répandu depuis plusieurs décennies et fait partie de l'inconscient collectif ; il prête cependant souvent à confusion. De nombreux consommateurs croient encore que ce logo signifie que l'emballage est recyclable. Or, il n'en est rien, puisqu'il indique en réalité que l'entreprise ayant mis le produit sur le marché a cotisé auprès de Ciéto (ex Eco-Emballage), structure qui gère et finance le recyclage des emballages. D'ailleurs, il n'est plus obligatoire d'apposer ce label en France depuis janvier 2017, suite à la publication du décret n° 2016-1890 (ce qui ne change rien à l'obligation qui pèse sur les entreprises de cotiser auprès de l'éco-organisme afin de contribuer à un programme de gestion des déchets).

Mais la [loi sur l'économie circulaire](#) du 10 février 2020 pourrait sonner le glas du Point vert, puisqu'elle dispose que « *Les signalétiques et marquages pouvant induire une confusion sur la règle de tri ou d'apport du déchet issu du produit sont affectés d'une pénalité qui ne peut être inférieure au montant de la contribution financière nécessaire à la gestion des déchets* ». Ainsi, à compter du 1^{er} avril 2021, les entreprises qui continueraient à apposer ce logo verra sa cotisation doubler, ce qui pourrait être particulièrement dissuasif. À noter toutefois que les stocks fabriqués avant cette date pourront être écoulés jusqu'en octobre 2022.

À voir à la télévision et sur Internet

Capital - Complément de revenus : comment arrondir ses fins de mois sans piège ?

Magazine – **Dimanche 28 février 2020** à 21h05 sur M6

Au sommaire : « Ma maison me rapporte de l'argent » / « Jeux concours : qui rafle vraiment la mise ? » / « Ventes à domicile : ils vous promettent de gagner gros, mais à quel prix ? ».

La farce cachée des raviolis

Documentaire – **Dimanche 28 février 2020** à 21h45 sur France 5

En France, la cuisine de la botte a la cote. Les ventes de produits venus d'Italie augmentent de 5 à 10 % par an... Et leur fer de lance ce sont les raviolis. 60 000 tonnes s'en vendent chaque année.

Xenius - L'urbanisme au temps du coronavirus

Magazine – **Lundi 1^{er} mars 2020** à 17h10 sur Arte

La crise sanitaire a entraîné la fermeture des théâtres, des restaurants, des bars et des boîtes de nuit. Que reste-t-il alors des attraits des villes.

Comment faire sans pesticides ?

Magazine – **Lundi 1^{er} mars 2020** à 22h40 sur France 2

Aujourd'hui, la prise de conscience écologique est majoritaire en France, cette préoccupation est la première des Français. Pour protéger la santé et la biodiversité, on préconise de sortir des pesticides.

Nourrir les Hommes

Magazine – **Lundi 1^{er} mars 2020** à 23h25 sur France 2

À travers les portraits et témoignages de quatre personnes qui travaillent dans l'industrie agro-alimentaire, le documentariste s'interroge sur la manière dont nous allons nous nourrir dans les années à venir.

Diabète, une addition salée

Magazine – **Mardi 2 mars 2020** à 20h50 sur Arte

Le diabète est un fléau qui touche déjà plus de 430 millions de personnes dans le monde et devrait frapper un adulte sur dix en 2040. Il représente un marché colossal pour l'industrie pharmaceutique.

Le petit grain de sable dans la machine

Magazine – **Mardi 2 mars 2020** à 22h30 sur Arte

La Covid-19 a mis en évidence la faiblesse de nos systèmes de santé, mais elle souligne surtout l'immunité défaillante de nos démocraties, affaiblies par les crises économique et climatique.

Envoyé spécial

Magazine – **Jeudi 4 mars 2020** à 21h05 sur France 2

Au sommaire : « Passion faits divers » / « Ma vie de petit commerçant » / « La guerre de l'eau ».

Complément d'enquête - Vaccins : la France va-t-elle rater la course ?

Magazine – **Jeudi 4 mars 2020** à 22h55 sur France 2

