

# Les Cahiers

n° 271  
JUILLET-AOÛT 2023

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

#### L'ACTU DE L'AFOC

- Trois petits clics et puis s'en vont ... (p. 2)
- Prévenir le surendettement des ménages (p. 3)
- Ne vous faites pas arnaquer en ligne (p. 4)
- Modification des conditions et échange des billets de train (p. 5)
- Comment trouver un centre de contrôle technique ? (p. 5)
- Une inclusion financière satisfaisante ? (p. 6)
- Permis de conduire : comment bien choisir son auto-école ? (p. 7)

#### EN BREF...

- Brèves (p. 8)

#### AGENDA

(p. 8)

#### Alimentation, logement, transport : sur qui l'inflation pèse-t-elle le plus ?

Le coût de la vie pour les ménages varie logiquement selon leur profil socio-économique, leur localisation et la structure de leurs dépenses.

Si, à revenu et à configuration familiale donnés, selon les études connues (OFCE et France Stratégie, février 2023), le lieu de vie influence peu le reste à dépenser, exception faite de la région parisienne qui se distingue par un prix du logement exceptionnellement élevé, le constat est différent si l'on s'intéresse au profil socio-économique des consommateurs.

Et là pas de surprise malheureusement : la hausse du prix du panier « *alimentation, logement, transport* » (à volume de consommation inchangé depuis 2017) est un peu plus forte pour les classes moyennes que pour les autres ménages. Les personnes âgées sont également plus touchées par l'augmentation des prix. Mais ce sont surtout les ménages pauvres qui sont impactés : pour les 10 % les plus pauvres, le prix du panier a augmenté d'un peu moins de 14 %, mais cette hausse représente 13 % de leurs ressources ; pour les 10 % les plus riches, la hausse est estimée à 16 %, mais elle correspond à moins de 5 % de leurs ressources.

La hausse des prix est presque deux fois plus forte pour les propriétaires que pour les locataires.

Enfin, le prix du panier augmente davantage lorsque les logements sont plus grands, que leurs occupants en sont propriétaires ou encore lorsqu'il est nécessaire de prendre sa voiture pour se déplacer. L'augmentation des prix du panier est ainsi plus importante à mesure que l'on s'éloigne de la ville compte tenu du poids des frais de carburant dans le budget des ménages.

Des baisses de prix, notamment dans alimentaire interviendraient dès septembre... Attendre et voir n'empêchent pas dès maintenant, comme hier, de revendiquer des mesures plus avant de protection des consommateurs.

# AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85

[www.afoc.net](http://www.afoc.net)

[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JUILLET 2023

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 €

## TROIS PETITS CLICS ET PUIS S'EN VONT...



Afin de simplifier la vie des consommateurs et la gestion de leurs contrats d'assurance, il est possible depuis le 1<sup>er</sup> juin de résilier tout contrat d'assurance (automobile, habitation...) sur internet si ce dernier a également été souscrit en ligne. Sont également visés les contrats conclus autrement qu'en ligne dès lors que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre plus largement la possibilité aux consommateurs de conclure des contrats par voie électronique.

Cette résiliation doit se faire en 3 clics et doit donc être accessible et compréhensible sur les sites des assureurs. En clair, cette faculté apparaîtra probablement sous forme d'un bouton cliquable sur la page d'accueil concernée ou sur l'application mobile dédiée ; elle doit être gratuite et l'assuré doit recevoir la confirmation de la réception de la notification et l'information, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Une seconde mesure est attendue prochainement pour étendre ce dispositif opportun à d'autres prestations de services en application de la loi « *pouvoir d'achat* » de 2022.

En vertu de cette dernière loi, l'AFOC rappelle que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, tout consommateur peut mettre fin par anticipation à son contrat de communication électronique (i.e. abonnement internet et téléphonie fixe et/ou mobile) et ce après les 12 premiers mois, contre une indemnité égale à 20 % maximum des sommes restants dues (l'indemnité était de 25 % avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023). Bonne nouvelle, la loi précitée limite l'application des frais de résiliation aux seuls contrats ayant permis d'acquérir un téléphone mobile. En conséquence, aucun frais de résiliation anticipée ne pourra être réclamé aux consommateurs pour tout autre contrat électronique.

Par ailleurs, un contrat donnant accès à internet ou à un service de communications vocales peut être résilié, par anticipation, par un consommateur qui a formé une demande de traitement de situation de surendettement jugée recevable.

Enfin, des règles spécifiques s'appliquent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 aux contrats de services de télévision et média audiovisuels à la demande (type Netflix ou autres). Ainsi, les consommateurs peuvent désormais procéder à la résiliation gratuite de ces contrats, à tout moment à compter de la première reconduction, en cas de déménagement ou d'évolution de leur foyer fiscal.

## PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT DES MÉNAGES

La hausse des prix complique la gestion des comptes bancaires des consommateurs et peut exposer ces derniers au surendettement.

La banque de France a précisé dans sa note publiée le 13 avril que les inscriptions au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) étaient en hausse de 20 %. Le nombre de dossiers de surendettement reste heureusement inférieur actuellement à son niveau de 2019.

Pour tenter de prévenir ces situations, un nouveau dispositif de prévention et d'accompagnement, baptisé « Aide-Budget », est actuellement testé dans 11 départements\* avant un déploiement sur l'ensemble du territoire.

Il s'agit d'un dispositif de repérage précoce et d'accompagnement des situations de fragilité financière. L'idée est d'identifier très en amont les difficultés financières possibles des ménages et de leur proposer un accompagnement budgétaire personnalisé afin de prévenir le surendettement.

Afin d'éviter la mise en place de ces procédures lourdes, il est toujours préférable d'agir avant toute dégradation financière irréversible. A cette fin, les Points conseil budget (PCB) proposent depuis 2019 des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés de gestion budgétaire. Ils accompagnent les personnes qui souhaitent améliorer la gestion de leur budget, faire face à une situation financière difficile ou anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle. Il existe aujourd'hui 500 Points conseil budget labellisés.

La mise en place de « Aide budget » a vocation à permettre d'agir encore plus en amont, la présence des représentants des bailleurs sociaux et de ceux des opérateurs d'énergie devant faciliter les alertes sur les dettes correspondantes.

Pour rappel, toute personne confrontée à une situation de surendettement structurelle peut saisir la commission de surendettement en déposant un dossier auprès de la Banque de France. Cette commission propose des solutions adaptées à chaque situation (rééchelonnement ou effacement des dettes). Les mêmes personnes peuvent également saisir le juge pour demander le report ou l'échelonnement des dettes contractées. L'AFOC rappelle qu'il existe depuis fin octobre 2022 un numéro unique pour joindre les services de la banque de France du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures : le 3414 (non surtaxé, prix d'un appel local).

\* Nord, Isère, Paris, Seine-Saint-Denis, Dordogne, Hérault, Bas-Rhin, Côtes-d'Armor, Haute-Savoie, Seine-Maritime, La Réunion.

Pour en savoir plus : Trouver un Point conseil budget dans votre région. (lien : <https://annuaire.service-public.fr/navigation/pcb>)



## NE VOUS FAITES PAS ARNAQUER EN LIGNE

Afin de lutter contre les problèmes de sécurité sur les réseaux, (faux SMS ou mail vous invitant à régler par exemple votre vignette Crit'Air, une amende, ou à obtenir votre carte vitale...), le Gouvernement compte mettre en place prochainement un filtre anti-arnaquer pour prévenir l'internaute lorsqu'il est dirigé vers un site potentiellement frauduleux et un cyberscore, sur le modèle du nutriscore, pour noter la bonne ou mauvaise réputation d'un site en ligne.

Pour l'AFOC, c'est une bonne décision car l'insécurité numérique progresse depuis plusieurs années de façon inquiétante et nos permanences sont de plus en plus saisies des problèmes de nos adhérents qui se sont fait usurper en ligne des données personnelles, voire de l'argent.

Selon le rapport 2022 du site [cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr), paru en mars dernier, l'hameçonnage, le piratage de compte et les rançongiciels, sont les 3 types de piratages les plus déclarés. Le téléphone mobile est devenu une cible de prédation privilégiée des arnaqueurs, outre le développement de nouvelles formes de cybermalveillance en forte expansion telles que les arnaques aux faux conseillers bancaires, les fraudes aux virements ou encore les virus voleurs de mots de passe.

Selon les autorités, l'objectif de ce filtre anti-arnaquer, facultatif, serait de prévenir l'utilisateur, sur ordinateur ou sur smartphone, lorsqu'il se dirige vers un site Internet considéré comme frauduleux ou dangereux. L'utilisateur décidera ensuite s'il veut tout de même poursuivre sur le site ou faire marche arrière. Le filtre devrait fonctionner avec un système de liste noire qui comprendrait des adresses connues pour être des sites malveillants (phishing, virus, rançongiciel, escroquerie...). Cette liste sera mise à jour régulièrement, notamment avec les signalements des internautes.

Le filtre anti-arnaquer est en cours d'élaboration. Il sera proposé en version bêta (version de test) entre septembre et octobre 2023, avant un déploiement auprès du grand public en 2024.

Pareillement, le ministre délégué au Numérique a également annoncé le lancement du cyberscore, sur le même modèle que le système nutriscore pour les produits alimentaires, pour le 1er octobre 2023. Les sites Internet ainsi que les réseaux sociaux devront afficher un « *cyberscore officiel* ». Il devrait prendre la forme d'une note associée à un code couleur (du vert au rouge) indiquant aux utilisateurs le degré de sécurisation des données hébergées par les sites consultés.

Dans l'attente, l'AFOC rappelle quelques gestes simples à adopter pour éviter les arnaques en ligne les plus courantes :

- activer et mettre à jour l'antivirus et le pare-feu de son ordinateur ;
- pour les mots de passe, en créer des complexes contenant des majuscules, des chiffres et des caractères spéciaux. Ne pas utiliser le même mot de passe pour tous les sites. Il existe de nombreuses applications qui permettent de créer des mots de passe et qui les conservent de façon sécurisée ;
- ne jamais ouvrir les liens ou les pièces jointes de courriels qui paraissent suspects ou provenant d'un expéditeur inconnu ;
- avant de procéder à un achat sur internet, vérifier la fiabilité du site, et son adresse url. Il peut être utile de consulter les avis des internautes. Ne pas céder au caractère mirifique d'une offre ;
- ne jamais divulguer ses coordonnées bancaires en ligne et d'informations sensibles par messagerie ou téléphone.

On peut utilement consulter le site [cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr). Créé par le ministère de l'intérieur, ce site est le dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance, de prévention et sensibilisation aux risques numériques et d'observation de la menace. Si vous êtes victime d'une arnaque sur les réseaux, vous pouvez faire une déclaration en ligne et trouver de l'assistance : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/diagnostic/profil>



## MODIFICATION DES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET ÉCHANGE DES BILLETS DE TRAIN

Les vacances arrivent ; c'est l'époque des voyages en train.

L'AFOC rappelle que, depuis le 7 février 2023, les conditions de remboursement et d'échange des billets de train (TGV, Intercités) ont évolué : il est toujours possible d'annuler ou d'échanger sans frais un billet SNCF (TGV, Intercités) mais jusqu'à 6 jours avant le départ, au lieu de 3 jours auparavant. Ces nouvelles mesures visent à limiter la pratique consistant à réserver plusieurs billets à différentes dates ou heures et à libérer des places dans les trains qui s'affichaient complets alors qu'ils ne l'étaient pas.

À partir de 6 jours avant le départ, les frais d'échange ou de remboursement passent de 15 à 19 € pour les TGV Inoui domestiques et internationaux (hors TGV LYRIA) et de 12 à 15 € maximum pour les trains Intercités à réservation obligatoire (Bordeaux-Toulouse-Marseille, Paris-Orléans-Limoges-Toulouse, Paris-Clermont-Ferrand).

En revanche, il n'y a pas de changement pour les trains Ouigo : les billets, non annulables et non remboursables, peuvent être échangés ou modifiés en ligne, moyennant des frais de 10 € par trajet et par voyageur, plus la différence tarifaire éventuelle, jusqu'à 30 minutes avant le départ du train.

A noter : le compostage n'est plus obligatoire depuis le 1er janvier 2023. Les personnes qui voyagent avec un billet papier doivent dorénavant se présenter au chef de bord du train afin de faire valider leur titre.

Pour en savoir plus : Échange, modification, annulation ou remboursement (lien : <https://www.sncf.com/fr/service-client/echange-annulation-remboursement>).

## COMMENT TROUVER UN CENTRE DE CONTRÔLE TECHNIQUE ?

Les consommateurs ont l'obligation de faire réaliser un contrôle technique périodique de leurs véhicules afin d'en garantir la sécurité. Le prix de ces contrôles et des contre-visites est variable selon les centres et selon le type de véhicules. Aussi pour faciliter le choix des consommateurs et la concurrence entre les opérateurs du marché, l'État a créé, en octobre 2020, [prix-contrôle-technique.gouv.fr](http://prix-contrôle-technique.gouv.fr). Ce site recense, pour tous les centres de contrôles techniques agréés par l'administration, le prix des visites périodiques et contre-visites des véhicules légers et permet ainsi au consommateur de les comparer.

Une enquête des services de contrôle de l'État, paru début mars a permis de constater que l'enregistrement des prix sur le site internet [prix-contrôle-technique.gouv.fr](http://prix-contrôle-technique.gouv.fr) était parfois incorrecte. En effet, tous les professionnels n'avaient pas noté que les prix à enregistrer étaient uniquement les prix de référence, hors offres promotionnelles. Par contre, l'affichage des prix sur le lieu même des centres de contrôle technique était heureusement bien respecté. Les autres manquements constatés portaient principalement sur le non-respect des dispositions relatives à l'information du consommateur, notamment sur les factures, sur la possibilité de recourir au médiateur de la consommation en cas de litige, et au dispositif Bloctel.

Pour en savoir plus : Réaliser le contrôle technique (lien : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2878>)

## UNE INCLUSION FINANCIÈRE SATISFAISANTE ?

On pourrait le croire à la lecture des derniers baromètres mensuels publiés par la Banque de France qui pointent tout d'abord que le nombre de dossiers de surendettement déposés en avril est quasiment stable (+ 1 %) par rapport à avril 2022. La légère hausse constatée au premier trimestre 2023 marque une pause. Depuis le début de l'année, la progression est de 5 % par rapport à la même période en 2022. Mais la baisse reste de 23 % par rapport aux quatre premiers mois de 2019, dernier chiffre avant la crise sanitaire.

S'agissant des déclarations d'incidents sur remboursement de crédit qui traduisent de fait les difficultés de remboursement de crédit des emprunteurs, on constate que les chiffres sont relativement stables depuis janvier et reste proche des niveaux de 2019.

Le nombre des demandes d'information ou d'accompagnement de particuliers adressées à la Banque de France sur des sujets d'inclusion financière (droits d'accès aux fichiers d'incident, surendettement, droit au compte ou informations sur la réglementation sur les moyens de paiement, les comptes et frais bancaires, les livrets bancaires, le microcrédit, etc.) via son accueil multicanal - guichet, téléphone (via le 34 14, numéro d'appel unique pour joindre la Banque de France), courrier, web - reste sensiblement supérieur à l'an passé, tout comme les consultations de l'espace particuliers-inclusion financière son site internet ([www.banque-France.fr](http://www.banque-France.fr) / espace particuliers-inclusion financière).

Une autre étude de la banque de France sur la typologie du surendettement est également parue. Cette enquête statistique portant sur 2022 permet de pointer que le nombre de dossiers de surendettement déposés a baissé de 7 % par rapport à 2021. Environ 113 000 dossiers ont été déposés au cours de l'année, dont 57 % par des personnes ayant recours à la procédure pour la première fois.

L'évolution des dépôts en 2022 poursuit la tendance baissière amorcée depuis huit ans. Le nombre de dossiers déposés a ainsi été divisé par deux depuis 2014, année record en matière de dépôts.

L'endettement global des ménages surendettés s'établit à 4,3 milliards d'euros en 2022, en baisse de 12 % par rapport à 2021. L'endettement médian hors immobilier s'établit à 16 238 euros par ménage en 2022, stable par rapport à 2021 et en baisse de 8 % par rapport à 2014.

La banque de France souligne que le risque de surendettement apparaît particulièrement élevé pour les adultes isolés, les femmes, surtout quand elles sont chef de famille monoparentale.

S'agissant des représentations socio-professionnelles, il apparaît que 24 % des personnes surendettées (débiteurs ou codébiteurs) sont au chômage et que les employés, les ouvriers et les personnes sans activité professionnelle sont sur-représentés par rapport à leur part dans la population française. Ainsi, plus des deux tiers des ménages surendettés ont un niveau de vie inférieur au SMIC net mensuel en 2022, contre 21 % des ménages français. Plus préoccupant : la moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour faire face à leurs dettes. Assez logiquement, les trois quarts des ménages surendettés sont locataires, proportion presque deux fois supérieure à celle de l'ensemble des ménages français. 83 % des personnes surendettées sont âgées de 25 à 64 ans, ces tranches d'âge ne rassemblant que 63 % de la population française de 18 ans et plus.

Sur le plan géographique, les lieux où le taux de surendettement des particuliers est le plus important se situent principalement dans les Hauts de France, en Haute Normandie, dans certaines parties du Grand Est et de Nouvelle-Aquitaine, et dans le centre de la France.

## PERMIS DE CONDUIRE : COMMENT BIEN CHOISIR SON AUTO-ÉCOLE ?



Si vous souhaitez passer votre permis de conduire et cherchez une auto-école proche de chez vous, la Sécurité routière propose une carte officielle des auto-écoles de la Sécurité routière.

Elargie à toutes les auto-écoles de France : auto-écoles traditionnelles, associatives ou en ligne, et à tout mode d'apprentissage (conduite accompagnée, conduite supervisée), la cartographie des auto-écoles est mise à jour chaque trimestre. Notez qu'au surplus, la carte indique l'affichage des taux de réussite de l'auto-école pour certains départements.

L'AFOC rappelle qu'il existe un label « *École conduite qualité* » qui est délivré par l'État aux écoles de conduite ou aux écoles associatives qui en font la demande pour une durée de 3 ans. L'analyse de 23 critères (offres et tarifs transparents, équipe pédagogique qualifiée, accompagnement personnalisé, garantie financière...) garantit que l'école dispense des formations de qualité et diffuse une information claire et précise.

Par ailleurs, depuis le 1er mars 2023, l'inscription en ligne pour passer son permis de conduire avec [RdvPermis](#) s'étend désormais aux 96 départements métropolitains et en outre-mer à Mayotte et à La Réunion. Pour vous inscrire, vous avez deux possibilités : donner mandat à une école de conduite pour [vous inscrire sur Rdv permis](#), et vous serez informé par courriel en temps réel de toutes les démarches effectuées en votre nom ou créer un compte directement sur l'application de réservation et choisir de poursuivre vos démarches, soit avec une école de conduite, soit en candidat libre.

Pour en savoir plus :

- RdvPermis : <https://www.securite-routiere.gouv.fr/passer-son-permis-de-conduire/inscription-et-formation/reserver-en-ligne-sa-place-pour-le-permis-de-conduire>
- Carte des auto-écoles : <https://autoecoales.securite-routiere.gouv.fr/#/>
- Label « École conduite qualité » : <https://www.securite-routiere.gouv.fr/passer-son-permis-de-conduire/inscription-et-formation/inscription-dans-une-ecole-de-conduite/les#:~:text=Le label École conduite qualité,une information claire et précise.>

# EN BREF...

## Mal logement

Le ministère de la transition écologique a mis en place une plateforme numérique appelée «*Histologe*» pour signaler un logement insalubre, indécent ou présentant un risque pour la sécurité.  
<https://histologe.beta.gouv.fr/>

## Justice

Une nouvelle application pour faciliter l'accès à la justice, « [justice.fr](https://www.servicepublic.fr/particuliers/actualites/A16533) ».  
<https://www.servicepublic.fr/particuliers/actualites/A16533>

## ≡ agenda ≡

### JUILLET



### AOUT

## 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 : [bgjusti@afoc.net](mailto:bgjusti@afoc.net)

Date :

signature :

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

**AFOC**