

Les Cahiers

n° 284

SEPTEMBRE-OCTOBRE 2025

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par *Pascal Lagrue*
Président

L'ACTU DE L'AFOC

- Fin des frais bancaires abusifs dès novembre prochain (p. 2-3)
- Le leasing social : l'Etat veut mettre les français modestes au volant de l'électrique (p. 3-4-5)
- Nouveaux droits des passagers aériens : ce qui se prépare en Europe (p. 5-6)
- Démarchage téléphonique : vers une protection renforcée des consommateurs (p. 7-8)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

La pauvreté, un choix de société ?

Le couperet des chiffres est tombé, implacable. La pauvreté en France atteint un sommet inégalé depuis 1996 et jusqu'à une personne sur six est contrainte de se priver de nourriture. Derrière ce constat statistique de l'Insee et du Crédoc révélé cet été, se cache une réalité humaine intolérable : celle de près de 10 millions de vies entravées, de potentiels gâchés et d'espoirs déçus au cœur de la cinquième puissance mondiale.

Ne nous y trompons pas : cette situation n'est pas une fatalité économique, mais le symptôme d'une fracture politique et sociale. C'est le résultat de choix qui ont fragilisé le travail comme rempart contre la précarité. C'est le verdict d'un modèle où avoir un emploi ne suffit plus à vivre dignement, où l'inflation dévore les bas salaires et où les aides, aussi nécessaires soient-elles, peinent à compenser les fragilités structurelles.

Cette hausse de la pauvreté est un miroir tendu à notre société. Que dit-il de nous ? Que nous acceptons que des familles monoparentales, des jeunes, des travailleurs et des consommateurs soient les premières victimes d'un système qui peine à répartir équitablement ses richesses.

L'heure n'est plus aux mesurette ou aux pansements sociaux. L'urgence est de repenser notre pacte collectif. Cela exige un courage politique fort pour garantir des salaires décents, défendre le pouvoir d'achat, lutter contre la précarité de l'emploi et investir dans les services publics qui constituent notre patrimoine commun. Il en va de notre cohésion. Ignorer cette alarme, c'est prendre le risque d'une société durablement fracturée et la rupture du contrat social.

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 SEPTEMBRE 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 €

FIN DES FRAIS BANCAIRES ABUSIFS DÈS NOVEMBRE PROCHAIN



Une nouvelle législation entrera en vigueur le 13 novembre 2025, marquant un tournant décisif pour les familles endeuillées. La loi n° 2025-415 du 13 mai 2025 et son décret d'application du 13 août 2025 viennent encadrer strictement les frais bancaires prélevés lors du traitement des successions, instaurant des plafonds et des cas de gratuité. Une mesure vise à mettre fin à des pratiques tarifaires jugées excessives et hétérogènes.

Longtemps décriés par l'Afoc comme une « *taxe sur le deuil* », les frais bancaires liés à la gestion des comptes d'un défunt pouvaient atteindre des sommes considérables, variant fortement d'un établissement à l'autre sans réelle justification. Face à ce constat, le législateur a décidé d'intervenir pour protéger les héritiers dans une période de vulnérabilité.

La nouvelle réglementation introduit deux mécanismes principaux pour alléger la charge financière des successions sur le plan bancaire : la gratuité pour les cas les plus simples et un double plafonnement pour les autres.

- La gratuité pour les « *petites* » et « *simples* » successions : la loi impose désormais aux banques la gratuité totale du traitement des dossiers de succession dans trois situations précises :
 - * Les successions modestes : lorsque le montant total des avoirs détenus par le défunt est inférieur à 5 910 euros. Ce seuil sera réévalué annuellement en fonction de l'inflation.
 - * Les successions de mineurs : quel que soit le montant des avoirs, la clôture des comptes d'un enfant décédé sera exempte de frais.
 - * Les successions simples : il s'agit des dossiers où les héritiers en ligne directe sont connus et ne présentent pas de complexité particulière.
- Un double plafonnement pour les autres successions : pour les successions qui n'entrent pas dans les cas de gratuité, les frais bancaires seront désormais doublement limités. Ils ne pourront excéder :
 - * 1 % du montant total des avoirs du défunt.
 - * Un montant forfaitaire de 850 euros.

Concrètement, la banque devra appliquer le plafond le plus avantageux pour les héritiers.

Par exemple, pour une succession avec 100 000 euros d'avoirs, les frais ne pourront dépasser 850 euros, le plafond de 1 % (soit 1 000 euros) étant supérieur.

Cet encadrement s'applique à l'ensemble des opérations administratives et de gestion effectuées par la banque après le décès du titulaire des comptes, notamment :

- Le gel des avoirs.
- Le traitement des informations et documents fournis par le notaire ou les héritiers.
- La désolidarisation d'un compte joint.
- La clôture des comptes et le virement des fonds aux héritiers.

Une avancée significative pour les consommateurs.

.../...

... FIN DES FRAIS BANCAIRES ABUSIFS DÈS NOVEMBRE PROCHAIN

Cette réforme législative constitue une avancée majeure pour la protection des consommateurs. En apportant plus de transparence et d'équité, elle met fin à l'opacité qui entourait la tarification de ces prestations. Les familles pourront désormais anticiper les coûts liés à la gestion bancaire de la succession, sans craindre des factures exorbitantes qui venaient s'ajouter à la peine du deuil.

Les établissements bancaires ont jusqu'au 13 novembre 2025 pour adapter leurs systèmes informatiques et leurs brochures tarifaires à cette nouvelle réglementation. En cas de non-respect de ces dispositions, les héritiers pourront se tourner vers le médiateur bancaire pour faire valoir leurs droits.

LE LEASING SOCIAL : L'ÉTAT VEUT METTRE LES FRANCAIS MODESTES AU VOLANT DE L'ÉLECTRIQUE

Annoncé comme une mesure phare pour allier transition écologique et justice sociale, le leasing social fait son grand retour en France. Après un succès retentissant et une fin prématurée en 2024, le dispositif est reconduit pour 2025 avec des ajustements notables. L'objectif reste le même : permettre aux ménages les plus modestes d'accéder à un véhicule électrique pour un loyer modique, généralement autour de 100 à 150 euros par mois.

Un coup d'accélérateur pour la mobilité propre et accessible

Lancé initialement en grande pompe, le « *leasing social* » vise à lever un des principaux freins à l'adoption de la voiture électrique : son prix d'achat élevé. En subventionnant massivement la location longue durée (LLD) ou la location avec option d'achat (LOA), l'État entend démocratiser l'accès à des véhicules neufs, moins polluants et plus économiques à l'usage, pour une population active qui dépend de sa voiture au quotidien.

Pour sa première édition, le programme a dépassé toutes les attentes. Prévu pour 20 000 à 25 000 véhicules, ce sont finalement 50 000 ménages qui ont pu en bénéficier avant que le dispositif ne soit suspendu, victime de son succès. Une analyse des premiers bénéficiaires a confirmé que le programme avait bien atteint sa cible, avec 40 % des foyers ayant un revenu fiscal de référence inférieur à 10 200 euros par an.

Les contours du leasing social, édition 2025

Face à cet engouement, le gouvernement a officialisé la reconduction du dispositif de septembre 2025 jusqu'en 2030. Un arrêté du 20 juin 2025 a fixé le cadre de cette nouvelle mouture, qui conserve l'esprit de la précédente tout en y apportant des modifications significatives.

Un financement et une aide revus

La principale évolution réside dans le mode de financement. Le dispositif sera désormais adossé aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). L'aide de l'État par véhicule est ajustée à 7 380 euros, contre 13 000 euros en 2024. Autre changement de taille : cette aide ne sera plus cumulable avec le bonus écologique. Cette réduction de la subvention directe pourrait entraîner une légère hausse des loyers mensuels.

.../...

... LE LEASING SOCIAL : L'ÉTAT VEUT METTRE LES FRANÇAIS MODESTES AU VOLANT DE L'ÉLECTRIQUE

50 000 véhicules pour commencer : Comme pour la première vague, une enveloppe de 50 000 véhicules est prévue pour l'année 2025. Une attention particulière sera portée aux « zones à enjeu pour la qualité de l'air », où au moins 5 000 véhicules seront alloués.

Qui peut prétendre au leasing social en 2025 ?

Si les détails finaux seront précisés dans une convention à paraître de l'Agence de la Transition Écologique (ADEME), les critères d'éligibilité pour 2025 devraient rester très similaires à ceux de 2024. Pour être éligible, il faudra probablement remplir les conditions suivantes :

- * Être majeur et résider en France.
- * Justifier d'un revenu fiscal de référence par part inférieur à 15 400 euros.
- * Répondre à un critère de « gros rouleur » : soit habiter à plus de 15 kilomètres de son lieu de travail et utiliser son véhicule personnel pour s'y rendre, soit parcourir plus de 8 000 kilomètres par an dans le cadre de son activité professionnelle avec sa voiture personnelle.

La procédure de demande devrait s'effectuer via une plateforme en ligne dédiée, dont les détails seront communiqués à l'approche du lancement en septembre 2025.

Quels modèles de voitures seront proposés ?

L'éligibilité des véhicules repose sur un « score environnemental » et un coût d'acquisition permettant de proposer des loyers contenus. Bien que la liste officielle de l'ADEME soit attendue, les grands constructeurs se positionnent déjà.

Le groupe Stellantis, grand gagnant de l'édition 2024, a déjà annoncé une liste de 16 modèles, incluant :

- * Des citadines comme la Citroën ë-C3 (annoncée autour de 95 €/mois), la Peugeot e-208 ou la Fiat Grande Panda.
- * Des modèles familiaux et SUV tels que le Peugeot e-2008, l'Opel Mokka Electric ou le Jeep Avenger.

Renault a également confirmé sa participation avec quatre modèles fabriqués en France : la Renault 5 E-Tech, la Renault 4 E-Tech, la Megane E-Tech et le Kangoo E-Tech.

La non-inclusion des véhicules d'occasion dans le dispositif pour 2025 a été confirmée, l'accent étant mis sur le soutien à la filière du véhicule neuf européen.

Avantages et inconvénients pour les bénéficiaires

Le leasing social présente des atouts indéniables mais aussi quelques points de vigilance.

Les plus :

- * Accès à un véhicule neuf et électrique pour un coût mensuel très faible et sans apport initial.
- * Économies à l'usage grâce au coût de l'électricité inférieur à celui des carburants et à un entretien réduit.
- * Participation à la transition écologique en adoptant une mobilité décarbonée.

Les moins :

- * Un contrat de location : À la fin du contrat (généralement 3 ans), le bénéficiaire ne possède pas le véhicule et doit le restituer, soulevant la question de la mobilité à long terme.
- * Frais annexes : L'assurance, l'entretien (s'il n'est pas inclus) et les coûts de recharge (installation d'une borne à domicile, abonnements) restent à la charge du locataire.
- * Kilométrage limité : Les contrats prévoient généralement un forfait kilométrique annuel (souvent 12 000 km/an). Des pénalités sont appliquées en cas de dépassement.
- * Frais de remise en état : d'éventuels dommages sur le véhicule au-delà de l'usure normale peuvent être facturés à la restitution.

.../...

... LE LEASING SOCIAL : L'ÉTAT VEUT METTRE LES FRANÇAIS MODESTES AU VOLANT DE L'ÉLECTRIQUE

Le leasing social s'affirme comme un outil puissant de politique publique, à la croisée des enjeux sociaux, économiques et environnementaux. Son succès en 2024 a démontré une réelle attente. L'édition 2025, bien que légèrement moins généreuse, est très attendue et devrait une fois de plus, permettre à des milliers de Français de prendre le virage de l'électrique. Les candidats intéressés devront se tenir prêts pour le lancement en septembre, car les 50 000 offres pourraient, là encore, trouver preneur très rapidement.

NOUVEAUX DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS : CE QUI SE PRÉPARE EN EUROPE

Une importante réforme des droits des passagers aériens est en cours au sein de l'Union Européenne. Si les droits actuels, établis par le règlement (CE) n° 261/2004, restent pour l'instant en vigueur, un accord politique a été trouvé en juin 2025 au niveau du Conseil de l'UE pour une mise à jour significative. Cette réforme, qui doit encore être négociée avec le Parlement européen avant d'entrer en vigueur, promet plus de 30 nouveaux droits pour les voyageurs, mais aussi des changements notables concernant les indemnisations pour les retards et annulations.

Voici un aperçu détaillé de ce qui pourrait changer et des droits dont vous bénéficiez actuellement.

Les changements majeurs à venir : l'accord du Conseil de l'UE

L'accord politique du 5 juin 2025 dessine les contours d'une nouvelle ère pour les droits des passagers. Bien que ces mesures ne soient pas encore appliquées, elles indiquent la direction que prend la législation européenne.

Indemnisation pour retards et annulations : des seuils revus à la hausse

C'est l'un des points les plus débattus de la réforme. Le seuil de retard pour l'obtention d'une indemnisation forfaitaire serait allongé, mais les montants seraient également modifiés.

Distance du vol	Droits actuels	Proposition du Conseil
Jusqu'à 1 500 km	250 € pour 3h de retard ou plus	300 € pour 4h de retard ou plus
Vols intra-UE de plus de 1 500 km et autres vols de 1 500 à 3 500 km	400 € pour 3h de retard ou plus	300 € pour 4h de retard ou plus
Plus de 3 500 km	600 € pour 3h de retard ou plus	500 € pour 6h de retard ou plus

L'Afoc n'est pas d'accord avec cette disposition qui constitue un recul des droits, tandis que les compagnies aériennes la jugent plus équilibrée. Le Parlement européen, de son côté, pourrait plaider pour le maintien d'un seuil de 3 heures.

.../...

... NOUVEAUX DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS : CE QUI SE PRÉPARE EN EUROPE

Plus de 30 nouveaux droits pour les passagers

Au-delà des indemnités, la réforme vise à renforcer la protection des voyageurs sur de nombreux aspects :

- Droit au réacheminement amélioré : si la compagnie aérienne ne vous propose pas de solution de réacheminement dans les 3 heures suivant une perturbation, vous auriez le droit d'organiser vous-même votre voyage (par un autre transporteur ou un autre mode de transport) et de vous faire rembourser jusqu'à 400 % du prix du billet initial.
- Remboursement plus rapide : le délai de remboursement en cas d'annulation serait de 14 jours, que ce soit par l'intermédiaire (agence de voyage en ligne) ou la compagnie aérienne. Si l'intermédiaire ne respecte pas ce délai, la compagnie aérienne devra procéder au remboursement sous 7 jours.
- Bagages à main : les dimensions pour le petit bagage à main personnel gratuit seraient standardisées (40x30x15 cm).
- Assistance et information : les compagnies aériennes auraient l'obligation de fournir un formulaire de réclamation pré-rempli dans les 48 heures suivant la perturbation. Les passagers auraient ensuite six mois pour déposer leur demande. Les compagnies disposeraient de 14 jours pour y répondre.
- Droits sur le tarmac : les passagers auront le droit de débarquer d'un avion immobilisé sur le tarmac après une attente de trois heures.
- Protection des familles : les enfants de moins de 12 ans auront le droit d'être assis gratuitement à côté de leurs parents ou accompagnateurs.
- Voyageurs à mobilité réduite : des droits renforcés sont prévus, notamment une indemnisation en cas de perte ou de dommage de leur équipement médical ou de leur animal d'assistance.
- Voyages multimodaux : les droits des passagers seraient étendus pour mieux couvrir les voyages combinant plusieurs modes de transport (avion, train, bus).

Vos droits actuels

En attendant l'adoption et l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, les droits définis par le règlement européen n° 261/2004 restent pleinement applicables pour tous les vols au départ de l'UE, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, ainsi que pour les vols à destination de ces pays opérés par une compagnie aérienne européenne.

En cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement :

- Droit à l'assistance : dès 2 heures de retard pour les vols de 1 500 km ou moins (et plus selon la distance), la compagnie doit vous fournir gratuitement des rafraîchissements, de la nourriture, et si nécessaire, un hébergement et le transport vers celui-ci.
- Droit au remboursement ou au réacheminement : en cas d'annulation ou de retard de plus de 5 heures, vous pouvez choisir entre le remboursement de votre billet (pour la ou les parties du voyage non effectuées) ou un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables.
- Droit à l'indemnisation forfaitaire : si vous arrivez à votre destination finale avec 3 heures de retard ou plus, ou en cas d'annulation de dernière minute, vous pouvez prétendre à une indemnisation (voir tableau des droits actuels ci-dessus), sauf si la compagnie peut prouver que la perturbation est due à des « circonstances extraordinaires » (conditions météorologiques extrêmes, risques liés à la sécurité, grèves des contrôleurs aériens, etc.).

Bagages : en cas de perte, de dommage ou de retard de vos bagages enregistrés, la Convention de Montréal prévoit une indemnisation pouvant aller jusqu'à environ 1 600 € (1 288 Droits de Tirage Spéciaux). Vous devez signaler le problème à la compagnie aérienne dès que possible.

Prochaines Étapes : La proposition du Conseil va maintenant être débattue au Parlement européen. Les deux institutions devront trouver un accord sur le texte final. Il est donc possible que la version définitive de la réforme diffère de la proposition actuelle. La date d'entrée en vigueur de ces nouveaux droits n'est pas encore connue, mais elle ne devrait pas intervenir avant 2026.

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : VERS UNE PROTECTION RENFORCÉE DES CONSOMMATEURS

Le démarchage téléphonique intensif et les fraudes liées aux aides publiques, notamment auprès de seniors ou de ménages modestes, ont conduit les autorités à réviser le cadre législatif. La loi du 30 juin 2025, promulguée pour lutter contre ces abus, introduit des règles strictes encadrant toute forme de prospection par téléphone ou voie électronique.



Interdiction générale d'ici août 2026

La loi du 30 juin 2025 prévoit une interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs d'ici un an (août 2026), en l'absence d'un « *consentement libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable* ».

Le consentement doit être recueilli lors d'un achat en point de vente ou au cours d'une visite commerciale, et via un formulaire (papier ou en ligne). L'entreprise doit conserver la preuve de cet accord explicite.

Attention, le démarchage reste autorisé si le particulier est déjà lié par un contrat avec l'entreprise. Cette dérogation couvre notamment la vente de produits ou services complémentaires visant à « *améliorer les performances ou la qualité* » du contrat initial. Le consommateur peut à tout moment s'opposer à ces communications, forçant l'arrêt immédiat des appels.

Interdictions immédiates dans les secteurs sensibles

Dès le 1^{er} juillet 2025, le démarchage téléphonique et électronique (par SMS, email ou via les réseaux sociaux), est pros crit sans exception dans deux domaines : la rénovation énergétique des logements et l'adaptation des logements au handicap ou au vieillissement.

Cette mesure vise spécifiquement à enrayer les fraudes aux aides à la rénovation énergétique, très préjudiciables pour les consommateurs et les finances publiques.

Sanctions et mise en œuvre

Les entreprises contrevenantes s'exposent à des sanctions renforcées pour abus de faiblesse. Les modalités pratiques (montant des amendes, procédures de contrôle, etc.) seront précisées par des décrets à publier avant l'échéance d'août 2026.

Impact pour les consommateurs

Ces nouvelles règles font basculer la responsabilité de la prise de contact vers l'entreprise, déchargeant les particuliers de démarches préalables (inscription à Bloctel, signalement).

Cette réforme devrait réduire significativement les démarchages indésirables et freiner les arnaques aux subventions. Toutefois, elle pose des défis :

- risque de contournement par des sociétés étrangères non soumises au même droit.
- besoin d'harmonisation européenne pour éviter la déperdition de la protection.

Pour rester efficaces, l'Afoc souhaite des contrôles réguliers et des campagnes de sensibilisation des pouvoirs publics. C'est par la vigilance collective et l'application rigoureuse de ce nouveau cadre que le démarchage téléphonique retrouvera, espérons-le, un visage plus respectueux et moins invasif.

.../...

EN BREF...

Dans l'attente, l'Afoc rappelle que des règles précises encadrent déjà et continueront d'encadrer les modalités pratiques du démarchage téléphonique. L'objectif est de limiter l'intrusion et le harcèlement potentiel :

- Horaires et jours autorisés : les appels commerciaux sont limités au lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h. Il est strictement interdit de démarcher les week-ends et les jours fériés.
- Fréquence des appels : un même consommateur ne peut être appelé plus de quatre fois par mois par le même professionnel.

Pour renforcer la transparence et la confiance, les professionnels utilisant le démarchage téléphonique sont désormais tenus d'utiliser des numéros spécifiques, appelés Numéros Polyvalents Vérifiés (NPV). Ces numéros, avec des préfixes dédiés (par exemple, 01 62, 01 63, 09 48, 09 49), permettent au consommateur d'identifier clairement l'appel comme un démarchage commercial, augmentant ainsi sa capacité à décider de décrocher ou non.



≡ agenda ≡

SEPTEMBRE

- 3 Réunion de bureau de l'Afoc nationale
- 12 Assemblée générale de l'Afoc 17
- 18 Webinaire « *Prévenir et traiter les situations à risque face au monoxyde de carbone ainsi que la sécurité des installations intérieures (diagnostic gaz)* »
- 23 au 25 Congrès Union Social de l'Habitat
- 26 Assemblée générale de l'Afoc 28
- 29 Assemblée générale de l'Afoc 12

OCTOBRE

- 14 Conseil d'Administration de l'Afoc nationale

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

Date :

signature :

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