

sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président 2

ENQUÊTE

Enquête sur le service
acheminement de la poste .. 3

ACTUALITÉ

Nouveaux radars 4-5

CONSOMMATION

Marché du gaz, tarif libre ou
réglementé, lequel choisir ? 6-7

DOSSIER COPROPRIÉTÉ

Copropriétaires :
otages ou responsables ? ... 8
Rénovation énergétique
des copropriétés 9

NOS PARTENAIRES

Le Réseau anti-arnaques... 10

COURRIERS

DES CONSOMMATEURS... 11

NOS ADHÉRENTS

ONT GAGNÉ 11

Marché du gaz :
un tarif réglementé peu attractif ...

Rénovation énergétique
des copropriétés

Le Mot du Président

L'assemblée générale de notre association s'est tenue le 15 mars dernier. Six des quinze administrateurs de l'association ont été renouvelés conformément aux statuts et dans la foulée le nouveau conseil d'administration s'est réuni le 19 mars pour désigner en son sein le bureau de l'association.

Cinq des six membres du précédent bureau ayant été reconduits dans leur mandat, c'est une équipe peu remaniée qui constitue le bureau pour les 12 mois à venir. J'anime de nouveau cette équipe, Jean-Pierre ROCHETTE en est le vice-président, Jean-Michel VAGINAY le secrétaire général, Danièle SANTESTEBAN la secrétaire adjointe et Jacques REYNAUD le trésorier. Il n'a pas été désigné de trésorier adjoint.

Soyez assurés que les membres du bureau, les autres administrateurs, les bénévoles de l'association, sa salariée et sa stagiaire continueront comme par le passé à s'engager pleinement au service des adhérents de l'association et sont toujours animés par la ferme volonté d'être à l'écoute des consommateurs et d'agir à leur défense et à la promotion de leurs droits.



Benoît HAMON, ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, a présenté un projet de loi sur la consommation lors du Conseil des

ministres du 2 mai dernier. Les médias en ont largement fait écho.

L'UFC-Que Choisir reconnaît à ce projet une colonne vertébrale, à savoir l'effectivité du droit. En effet, que ce soit à travers l'action de groupe (enfin !...), la lutte contre les clauses abusives, le renforcement des pouvoirs de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou le relèvement des sanctions administratives, ce texte comprend tout un arsenal destiné à permettre la réalisation devant le juge des droits des consommateurs ou plus largement la sanction des obligations légales des consommateurs. Il comprend aussi une mesure phare en matière de pouvoir d'achat : la résiliation à tout moment, à partir de 12 mois, de certains contrats d'assurance. Il contient en outre des mesures de renforcement des droits des consommateurs sur Internet et de lutte contre l'obsolescence programmée des produits à durée de vie limitée.

Il n'en reste pas moins que le texte reste perfectible et qu'il n'a pas encore passé le barrage du débat parlementaire où ses ennemis l'attendent de pied ferme !... Nous resterons bien évidemment tout particulièrement vigilants, à l'échelon fédéral, à le faire évoluer favorablement et à mener les actions nécessaires de lobby au contre lobby des professionnels.

Michel BOUTARD

GUIDE PRATIQUE DU JARDINAGE AU NATUREL

Prenez plaisir à réussir votre jardin !

432 pages illustrées de nombreuses photos en couleurs.
Tous les grands principes, gestes et techniques du jardinage au naturel.
Plus de 250 fiches sur les plantes.
24 pages d'un calendrier du jardinage mois par mois.
Un grand format 19 x 25 cm très pratique.

Le compagnon indispensable de votre jardin

Avec le GUIDE PRATIQUE DU JARDINAGE AU NATUREL, tirez le meilleur de votre jardin !
Découvrez des pratiques de jardinage respectueuses de l'environnement.
Privilégiez les actions préventives, les gestes mécaniques et les solutions 100 % naturelles.
Sachez reconnaître les meilleures variétés et espèces pour votre jardin.

Pour commander, envoyer le bon de commande avec votre règlement au siège de l'association : UFC-Que Choisir du Rhône, CS 47 055 - 69341 Lyon cedex 07



ENQUÊTE SUR LE SERVICE ACHEMINEMENT DE « LA POSTE »

La Poste évolue, c'est du moins ce que nous affirme cette vénérable institution dans ses publicités.

Notre mouvement UFC-Que Choisir a organisé une enquête nationale pour le vérifier.

Ainsi, entre le 24 novembre et le 8 décembre 2012, les enquêteurs de 135 associations locales UFC-Que Choisir ont visité anonymement 2 283 bureaux de poste (dont 22 sur le département du Rhône).

En qualité de « clients mystères », ils avaient comme objectifs d'évaluer globalement les bureaux de poste et le conseil donné par les agents d'accueil, à travers deux questions

simples et précises :

- quel conseil d'acheminement pour l'envoi d'un CD de photos ?
- quel affranchissement est proposé pour l'envoi de lettres de faire-part ?

D'autre part, nous avons voulu mesurer les délais d'acheminement du courrier.

C'est ainsi que 803 courriers ordinaires ont été expédiés de toute la France à ces mêmes dates.

Enfin, un mini-test portant sur la remise de courriers recommandés avec accusé de réception a été réalisé.

Les résultats de l'enquête au bureau de poste et l'appréciation globale

Item évalué	Appréciation favorable		Remarques
	% national	% Rhône	
Accessibilité du bureau	78	78	Difficile pour les personnes âgées C'est un point qui reste à améliorer.
Accueil	92,5	91	Très net progrès de La Poste sur cet item
Temps d'attente	92,3	91	Très net progrès de La Poste sur cet item
Qualité d'écoute	86	73	L'appréciation très positive traduit vraisemblablement le côté convivial du contact car l'analyse des propositions faites en regard des besoins exprimés traduit au contraire un manque d'écoute.

L'évaluation du conseil aux consommateurs

Les propositions pour l'envoi d'un CD	% national	% Rhône	Remarques
Lettre Max (3,35 €)	73,2	59	
Colissimo (8,20 €)	36,2	50	
Mini Max (1,50 €)	11,6	13	
Lettre simple	8	4	
Chronopost (24 €)	0,7	0	
Aucun conseil	1,1	14	
Les propositions d'affranchissement			Pas de prise en compte des attentes comme précédemment. Le timbre écologique est proposé majoritairement. À noter que les résultats du test « acheminement » démontrent que c'est avec le timbre vert que le respect des délais est le mieux garanti.
Timbre prioritaire rouge j+1 (0,63 €)	58,6	54	
Timbre écologique vert j+2 (0,58 €)	86,5	77	
Timbre Ecopli j+3 (0,56 €)	53,6	50	

Les résultats des tests « acheminement »

Respect du délai d'acheminement pour les 803 courriers expédiés répartis sur les 3 catégories d'envoi

	24h	48h	72h	4j	5j et +	Atteinte de l'objectif
Timbre prioritaire -rouge- j+1	82 %	14 %	2 %	1 %		82 %
Timbre écologique -vert- j+2	11 %	81 %	6 %	2 %		92 %
Timbre écopli -gris- j+3	11 %	30 %	46 %	10 %	3 %	87 %

Pour chaque catégorie d'acheminement, les délais affichés sont la moyenne des envois intra et inter-régionaux.

Le respect des délais pour les envois intra-régionaux s'établit pour les 3 catégories à 93 %, 97 % et 94 %.

C'est donc pour le courrier « prioritaire » que La Poste éprouve le plus de difficulté à tenir son objectif...

Respect de la remise en mains propres par le facteur du courrier recommandé

Depuis Paris 42 lettres recommandées avec accusé de réception ont été expédiées aux enquêteurs volontaires, lesquels s'étaient engagés à se trouver chez eux au moment du passage du facteur. Dans près de 8% des cas, le préposé à la distribution s'est contenté de laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres... c'est regrettable.

Nouveaux radars

Selon les statistiques ministérielles, les accidents ont baissé de 66 % à proximité des radars depuis leur installation. La récente mise en service des radars mobiles de nouvelle génération fournit l'occasion de faire le point sur les différents types de radars utilisés sur les routes françaises.

Les appareils installés sur nos routes utilisent deux technologies distinctes :

- la plus ancienne est l'effet Doppler : la vitesse du véhicule à contrôler est déduite de la variation de fréquence d'ondes électromagnétiques émises par le radar, et qui lui reviennent après réflexion sur le véhicule. Inconvénient : les ondes émises peuvent être facilement détectées et brouillées, ce qui est toutefois illégal. Les radars Doppler sont progressivement abandonnés ; ils s'installent grâce à un trépied sur le bord de la route mais peuvent aussi, pour certains d'entre eux, être embarqués dans un véhicule.

- la plus récente est le Lidar (light detection and ranging), système plus complexe reposant sur l'émission et la réflexion d'ondes infrarouges. Cette technologie est utilisée par les jumelles ainsi que par les radars automatiques. Les ondes émises ne sont pas brouillables, ni repérables par les détecteurs de radar.

PASSONS EN REVUE LES NEUFS TYPES DE RADARS EN SERVICE SUR NOS ROUTES.

Le radar vitesse fixe

C'est le premier type de radar à avoir été installé. Il contrôle la vitesse des conducteurs dans les zones les plus dangereuses afin de réduire la vitesse des véhicules et donc l'accidentalité routière. Une marge de 5 km/h (en dessous de 100 km/h) ou de 5 % (au-dessus de 100 km/h) est prise en compte, toujours à l'avantage du conducteur. Un conducteur roulant sur une portion de voie limitée à 50 km/h se verra donc flashé à partir de 56 km/h, tandis que sur une portion à 130 km/h, il sera flashé à partir de 138 km/h.

Les radars vitesse fixe sont pour partie signalés par des panneaux d'annonce radars et pour partie précédés de radars pédagogiques. On en dénombre actuellement environ 2 200.



Le radar vitesse mobile

C'est un radar embarqué dans un véhicule arrêté et positionné au bord de la route, qui détecte et enregistre les excès de vitesse, avec une marge de 5 km/h (en dessous de 100 km/h) ou de 5 % (au-dessus de 100 km/h).

Ces radars ne sont pas signalés sur les routes, à l'inverse des radars vitesse fixe. Leur nombre est d'environ 930.



Le radar discriminant

Il s'agit d'un radar vitesse fixe, mais qui permet de différencier les catégories de véhicules, et notamment les poids lourds, afin de contrôler les limitations de vitesse spécifiques selon les catégories d'usagers. Il permet aussi d'identifier avec certitude le véhicule en infraction dans le cas où plusieurs apparaissent sur un cliché.

Ces appareils sont signalés comme les radars vitesse fixe, et une marge de 5 km/h (en dessous de 100 km/h) ou de 5 % (au-dessus de 100 km/h) est prise en compte. Actuellement 140 sont déployés.



Le radar-tronçon

Appelé aussi "radar vitesse moyenne", il contrôle la vitesse moyenne pratiquée par les usagers sur une portion de route de plusieurs kilomètres, pour éviter les ralentissements trop brusques devant les radars fixes.

Le lieu de l'infraction est le point de contrôle de sortie. A chaque point de contrôle (en entrée et en sortie de la section contrôlée), une caméra vidéo, associée à un lecteur automatique de plaque, relève l'immatriculation du véhicule et son heure de passage. Au point de sortie, une unité de traitement calcule la vitesse moyenne pratiquée sur la section. Les radars vitesse moyenne sont pour partie signalés par



des panneaux d'annonce radar et pour partie précédés de radars pédagogiques. Une marge de 5 km/h (en dessous de 100 km/h) ou de 5 % (au-dessus de 100 km/h) est prise en compte. Actuellement il existe 40 radars de ce type.

Le radar de feu rouge

Il repère et enregistre les infractions commises aux feux. Deux photos sont prises, une première si un véhicule franchit la ligne d'effet des feux (LEF), une deuxième si le véhicule poursuit sa route au-delà du feu.

Le flash se déclenche dès qu'un véhicule franchit la ligne d'effet des feux (LEF) matérialisée en traits pointillés sur la chaussée. Le Code de la route impose l'arrêt en amont de la ligne d'effet des feux. S'arrêter à cheval sur cette ligne ou la dépasser constitue déjà une infraction.

Si le véhicule dépasse la ligne d'effet des feux mais s'arrête au pied du feu tricolore avant le carrefour, l'appareil photo se déclenche mais aucun avis de contravention ne sera envoyé. De même, si un véhicule long franchit le feu au vert ou à l'orange mais que la remorque passe au feu rouge, aucun flash ne sera déclenché.

Les radars « feu rouge » ne sont pas signalés. On en compte actuellement plus de 700.



Les radars sur les passages à niveau

Le dispositif de contrôle est sensiblement le même que celui du franchissement de feu rouge. La différence essentielle vient de la signalisation orange clignotante au passage à niveau. Un deuxième feu fonctionne donc en alternance, afin que chaque cliché d'infraction puisse mettre en évidence le signal allumé.

Afin de permettre aux usagers de s'arrêter en toute sécurité pour respecter la signalisation clignotante, un délai de sécurité, analogue au feu orange pour les feux tricolores est paramétré sur les équipements. Ce délai est de 3 secondes en agglomération, et de 5 secondes hors agglomération. Les usagers qui franchissent le passage à niveau après le délai de sécurité sont flashés une première fois au début du franchissement de la ligne, une seconde fois lorsqu'ils ont poursuivi leur course sur le passage à niveau.



Les radars passage à niveau ne sont pas signalés. 34 radars de ce type sont installés.

Le radar pédagogique

Ces matériels informent les conducteurs de leur vitesse sans les sanctionner, afin de les inciter à adapter leur comportement. Ils peuvent précéder un radar fixe, ou être installés dans des zones de danger. Leur nombre actuel est d'environ 1900.

Le radar mobile embarqué dernière génération

Appelé aussi « radar mobile-mobile » ou ETM (équipement de terrain mobile), c'est un appareil embarqué à bord d'une voiture banalisée, conduite par des gendarmes ou des policiers en uniforme, dont la mission est de photographier, sans flash visible et en roulant, tous les véhicules en excès de vitesse qui la doublent ou qui la croisent.

Ces nouveaux systèmes utilisent un flash infra-rouge, non visible pour les usagers flashés ; ils sont conçus pour cibler les conducteurs responsables de grands excès de vitesse : leur marge technique est de 10 km/h pour les limitations de vitesse inférieures à 100 km/h et de 10 % pour les limitations de vitesse supérieures à 100 km/h. Ainsi, seront flashés les véhicules roulant à partir de 146 km/h sur autoroute, 124 km/h sur une voie express, 102 km/h sur une route nationale ou départementale ou 61 km/h en agglomération.

20 véhicules sont actuellement déployés dans 18 départements.



Le radar chantier

Ces radars contrôlent la vitesse des véhicules à l'approche des zones de chantier où les limitations de vitesse ne sont pas toujours respectées. Ils ne sont pas encore officiellement utilisés sur le réseau routier, et sont déployés expérimentalement jusqu'en septembre. Ils sont signalés par un panneau « Contrôle radar » associé à la signalisation du chantier.

Michel FREGONARA
d'après la Sécurité routière

MARCHÉ DU GAZ

Tarif libre ou réglementé, lequel choisir ?

LE CONTEXTE

Les tarifs de l'énergie sont une préoccupation majeure et croissante des consommateurs. 87 % de ceux ayant participé à notre consultation nationale lancée en 2011 l'ont affirmé. Le dernier baromètre d'octobre 2012 du Médiateur national de l'énergie confirme ce résultat et démontre que pour les ménages, la préoccupation énergétique est passée de 70 % à 79 % en 2 ans.

Sur un poste représentant en moyenne 8,4 % de leurs dépenses en 2006, le chauffage au gaz collectif impacte leur porte-monnaie à hauteur de 2,6 %.

En 7 ans, le tarif « réglementé » du gaz a augmenté de 72,5 %, c'est considérable.

Loin d'être anodine, la consommation moyenne d'un ménage se chauffant au gaz est de 17 000 kwh/an, soit une facture moyenne annuelle s'établissant maintenant à 1 200 €.

Or cette dépense contrainte va encore progresser à l'avenir.

On comprend donc mieux l'intérêt pour le consommateur, de bien choisir son fournisseur de gaz, non sans s'être informé préalablement des conséquences de son choix.

UN MARCHÉ POURTANT OUVERT MAIS PEU DYNAMIQUE

Depuis 2007 et l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, seuls 16 % des ménages résidentiels ont fait le choix de quitter l'opérateur historique et son tarif « réglementé » pour rejoindre un des 6 opérateurs alternatifs proposant un tarif du gaz au prix « libre » du marché.

On peut s'en étonner.

En effet, à la différence de l'électricité où EDF, grâce à sa production d'énergie nucléaire, propose des tarifs réglementés attractifs limitant la concurrence, l'opérateur historique de gaz, GDF, ne présente pas d'avantages tarifaires par rapport à ses concurrents, bien au contraire.

UN TARIF RÉGLEMENTÉ PEU ATTRACTIF ...

GDF, comme les autres opérateurs, doit acheter son gaz aux grands fournisseurs mondiaux.

Depuis les années 1960, les contrats liant l'opérateur historique à ses fournisseurs étaient essentiellement indexés sur le prix du pétrole, matière première en constante augmentation du fait de sa raréfaction annoncée. De plus, les contrats signés avec les fournisseurs l'étaient à long terme, donc difficiles à renégocier.

Depuis 2009, la structure du prix du gaz au tarif réglementé évolue et GDF réalise, à l'instar de ses concurrents, une part croissante de son approvisionnement sur les marchés « spot » où le gaz s'achète au jour le jour et au prix du marché.

Malgré ces évolutions sur la structure de prix qui vont dans le bon sens, la part encore indexée au cours du pétrole (près de 60 %) explique que l'écart entre tarif réglementé et tarif libre (ou fixe) reste significatif, jusqu'à atteindre 12 % pour un

ménage se chauffant au gaz. En pratique, le consommateur qui aurait souscrit en avril 2013 un contrat chez l'opérateur **Lampiris** aurait réalisé une économie de plus de 100 €/an sur sa facture de gaz naturel par rapport à l'offre **GDF Dolce Vita**.

On pourrait en revanche attendre de l'opérateur historique qu'il compense son manque d'attrait tarifaire par des avantages « contractuels ». Il n'en est rien. L'analyse des clauses abusives des contrats des fournisseurs d'énergie, menée par le service juridique de notre Fédération, souligne que GDF n'est pas plus vertueux que ses concurrents. Ainsi, pas moins de 14 clauses estimées abusives ont été relevées dans ses contrats. Circonstance aggravante : alors que certains de ses concurrents ont modifié substantiellement leur contrat après que des mises en demeure leur aient été adressées, GDF n'a pas joué le jeu de la discussion et maintient ses contrats en l'état.

... MAIS DES CONSOMMATEURS QUI RESTENT MÉFIANTS VIS-À-VIS DE LA LIBÉRALISATION DU MARCHÉ

Le baromètre du Médiateur souligne que les consommateurs français restent, 6 ans après, largement méinformés de la libéralisation du secteur de l'énergie et de ses effets.

Exemple : seulement 48 % d'entre eux savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz.

Et parmi ceux qui en sont conscients, 62 % avouent ne pas connaître la marche à suivre pour changer d'opérateur, 47 % pensent que c'est compliqué et 26 % craignent une baisse de la qualité de service.

L'UFC-QUE CHOISIR ASSUME SA PART DE RESPONSABILITÉ DANS CETTE DÉFIANCE DES CONSOMMATEURS VIS-À-VIS DE LA LIBÉRALISATION

Il y a encore un an, notre Fédération avait en effet comme mot d'ordre de rester aux tarifs réglementés, de ne pas les quitter au risque d'une envolée tarifaire.

Depuis, cette position a évolué. **S'agissant du marché du gaz, l'UFC-Que Choisir invite dorénavant le consommateur à faire jouer la concurrence** sachant en outre que depuis la loi NOME de 2010, la réversibilité est possible.

NOTRE CONSEIL

Faire jouer la concurrence ne veut pas forcément dire changer d'opérateur à tout prix.

La consultation du site d'information destiné aux consommateurs d'électricité et de gaz (www.energie-info.fr) est indispensable avant toute prise de décision. Vous y trouverez des informations contractuelles ainsi que des outils pratiques tels que le comparateur de tarifs. Celui-ci vous permettra, en

fonction de votre profil de consommation connu ou supposé, de classer les offres par catégories, par opérateurs, par tarifs. Il vous sera alors possible de vous déterminer à partir des éléments factuels qui vous seront proposés.

N'oubliez pas également de faire appel à votre bon sens. Vous remarquerez en effet que les économies réalisées sont d'autant plus importantes que votre consommation de gaz est élevée.

Si vous vous chauffez au gaz (tarif B1), le choix d'un opérateur alternatif tel que Antargaz, Lampiris ou Direct-Energie va s'avérer économiquement judicieux.

Si vous utilisez le gaz pour la cuisson uniquement (tarif de base), une économie de quelques euros par an ne justifie

peut-être pas de changer d'opérateur, a fortiori si celui avec lequel vous êtes lié par contrat vous donne satisfaction.

Remarque : le piège de la facturation unique

Attention aux sirènes de la simplicité. EDF et GDF proposent régulièrement à leurs clients aux tarifs réglementés une facturation gaz/électricité unique.

Ces opérateurs vous proposent même de résilier le contrat qui vous lie au fournisseur concurrent.

Cela peut paraître séduisant, mais faites attention : avec la facturation unique GDF, vous perdez le bénéfice du tarif réglementé de l'électricité ; il en sera de même pour le tarif réglementé du gaz si vous les rassemblez sur votre facture EDF !

Tarifs et fournisseurs proposés par le comparateur de prix d'énergie-info.fr pour une consommation annuelle estimée à 16 000 kwh (cuisson +eau chaude+ chauffage) Consultation du 4 mai 2013

Fournisseur	Offre	Evolution des prix	Coût TTC/an estimé hors promotion	Remarques
	Offre Gaz naturel B1	Prix fixe	1020 €	- 12 % sur TRV*
	Offre Gaz B1	Prix indexé	1073 €	- 6 % sur TRV
	Essentiel B1	Prix indexé	1075 €	- 6 % sur TRV
	Idéa gaz B1	Prix indexé	1075 €	- 6 % sur TRV
	Offre liberté A1	Prix indexé	1076 €	- 6 % sur TRV
	Tarif réglementé B1	Tarif réglementé	1126 €	Tarif fixé par état/CRE
	Préférence 1 an B1	Prix fixe	1130 €	Prix garanti 1 an
	Offre B1 prix du marché 1 an	Prix fixe	1140 €	Prix garanti 1 an
	Préférence 2 ans B1	Prix fixe	1148 €	Prix garanti 2 ans
	Offre B1 prix du marché 2 ans	Prix fixe	1151 €	Prix garanti 2 ans
	Préférence Planète 1 an B1	Prix fixe	1158 €	Offre « écologique » Prix garanti 1 an
	Horizon B1	Prix fixe	1176 €	Prix garanti 3 ans
	Préférence Planète 2 ans B1	Prix fixe	1176 €	Offre « écologique » Prix garanti 2 ans
	Offre compensé Carbone 1 B1	Prix fixe	1178 €	Offre « écologique » Prix garanti 1 an
	Offre Conso 3 B1	Prix fixe	1180 €	Prix fixe jusqu'au 30/06/15
	Offre compensé Carbone 2 B1	Prix fixe	1186 €	Offre « écologique » Prix garanti 2 ans
	Oxygène B1	Prix fixe	1204 €	Offre « écologique » Prix garanti 3 ans
	Esprit libre B1	Prix fixe	1242 €	Prix garanti 2 ans et services inclus

Les 3 principales catégories de tarifs pour les particuliers

Base =>cuisson
moins de 1 000 kwh/an
B0 =>eau chaude
de 1 000 à 6 000 kwh/an
B1 =>chauffage
de 6 000 à 30 000 kwh/an

TRV, prix fixe, prix indexé

Le Tarif réglementé de vente (TRV), fixé par les pouvoirs publics est proposé uniquement par GDF.
Le prix fixe ou prix du marché est par nature sujet à variation. Certaines offres le garantissent pendant 1, 2 ou 3 ans.
Le prix indexé, proposé par certains opérateurs, suit les variations du TRV

Les coûts qui forment le prix du gaz

- l'approvisionnement 49 %
- La distribution 18 %
- le transport 5 %
- le stockage 4 %
- la commercialisation 9 %
- Les taxes et contributions diverses 15 %

Source CRE pour la formation du prix chez GDF

René BARRAUD

*TRV = tarif réglementé de vente

Copropriétaires : otages ou responsables ?

Le premier achat d'un appartement en copropriété fait entrer dans un monde nouveau, où enfin on est chez soi, on n'a plus de loyer à payer, pas plus que de souci à se faire pour l'entretien extérieur à son cocon : d'autres s'en occupent ! Vision sympathique, mais provisoire ...

On découvre bientôt les délices de la taxe foncière, des charges plutôt lourdes sur lesquelles on a peu de prise, des incidents de fonctionnement désagréables (ascenseurs en panne, fuites d'eau...), des obligations de travaux conséquents, des copropriétaires qui ne paient pas leur dû... etc. On plonge dans l'univers surréaliste de certaines assemblées générales annuelles, où soit il ne se passe rien, car toutes les résolutions passent dans l'indifférence générale, soit la séance relève plutôt du pugilat, mais il n'en sort aucune décision logique...



Et l'on se sent vraiment otage d'un système.

La copropriété est en principe régie par une loi de 1965, des décrets de 1967 et 2000, pour l'essentiel toujours en vigueur. Elle aurait véritablement besoin d'un gros toilettage, sinon d'une réécriture complète, tant les contextes ont évolué. Le Syndicat censé la représenter est une sorte d'OVNI juridique dont la définition et les pouvoirs sont extrêmement flous, et qui ne s'exprime formellement que par des votes majoritaires en assemblées générales.

Par cette majorité, il confie par contrat sa gestion concrète au jour le jour à un syndic professionnel, qui a seul le droit d'intervenir à l'extérieur en son nom. Son contrôle est théoriquement assuré par un Conseil syndical bénévole également élu. Dans l'absolu, tout devrait bien se passer, mais ce n'est pas toujours le cas, malheureusement.

Où donc se situent les faiblesses de ce système ?

Du côté des syndicats, la compétence, la présence et la réactivité ne sont pas toujours au rendez-vous. La tenue des comptes très obscure, les contrats comportant des clauses abusives, les charges mal perçues auprès de copropriétaires, les fournisseurs payés avec retard, des frais excessifs, tout cela existe, et peut conduire à des situations délicates,

sinon condamnables. La profession, de plus en plus aux mains de grands groupes, n'est pas exempte de tout soupçon, loin de là.

Mais il faut se garder de généraliser, et chercher aussi ailleurs le pourquoi de cette situation.

Du côté des copropriétaires eux-mêmes, la réponse se trouve souvent dans leur manque d'intérêt pour la chose commune. Il est classique d'affirmer qu'une copropriété bien tenue a toujours un Conseil syndical qui fonctionne bien. S'il n'a pas d'interlocuteur cohérent et représentatif de la communauté en face de lui, le gestionnaire désigné par le Syndic se contentera le plus souvent du service minimum, saura jouer des indécisions, des absences, et prendra des libertés coûteuses.

Chaque propriétaire est donc responsable à son niveau, et ne doit pas oublier que sa part des installations communes entre aussi dans son patrimoine. Un appartement, même très propre et bien situé, dans un immeuble mal entretenu où les charges sont importantes, perdra vite de sa valeur, tant à la vente qu'à la location !

Comment le copropriétaire doit-il au minimum exercer sa responsabilité ?

- En se préparant et en assistant aux assemblées générales, en y donnant un avis réfléchi et constructif sur les sujets à l'ordre du jour, qui devront bien sûr préalablement être lus et compris, avant de voter des engagements de dépenses importants, qui se retrouveront dans les charges à payer...

- En choisissant bien les membres du Conseil syndical en fonction de leur compétence technique et comptable, de leur disponibilité, de leur capacité à négocier avec le Syndic et les fournisseurs, et en échangeant des informations tout au long de l'année. Le cas échéant, en se présentant lui-même au Conseil syndical, le meilleur endroit pour agir !

- S'il est propriétaire bailleur (et donc non résident), en restant vigilant et ne faisant pas confiance aveuglément à l'agence à qui il a confié la gestion locative, souvent aussi tentée par le service minimum.

Dans les années à venir, de nouvelles contraintes imposeront des investissements coûteux, en particulier dans les immeubles anciens : rénovation thermique obligatoire, mises en conformité plomb, électricité. Mal étudiés, ces travaux pourront entraîner des mauvais résultats ou d'énormes suppléments de coûts, que devront solidairement payer les copropriétaires !

Après « indignez vous »... « intéressez-vous » !

Jean-Pierre ROCHETTE

Rénovation énergétique des copropriétés

La Conférence organisée en partenariat entre l’ALE (Agence Locale de l’Energie) et l’UFC-Que Choisir du Rhône, le 29 mars 2013, à laquelle participaient environ 140 personnes, a témoigné de l’intérêt de nombreux Lyonnais pour un sujet d’une chaude actualité.

Après une introduction par Béatrice VESSILLER, Présidente de l’ALE, et Bruno CHARLES, Vice-Président du Grand Lyon, situant la démarche dans le cadre de la transition énergétique, une information spécifique destinée aux copropriétaires a été développée.

Les copropriétés représentent 64 % du parc de logements du Grand Lyon, et une large part d’entre elles a été construite à des époques, jusqu’en 1970, où n’existait aucune réglementation thermique. Le chauffage des locaux et la production d’eau chaude sanitaire représentent, dans notre pays, plus de 40 % de la consommation énergétique totale, et une part de plus en plus lourde des charges d’habitation.

Il est aujourd’hui acquis que le prix de l’énergie (de toutes les formes d’énergie), ne fera qu’augmenter dans l’avenir, mais aussi que la valeur d’un appartement, à la vente ou à la location, sera de plus en plus influencée par sa performance énergétique. Nous pouvons d’ailleurs témoigner, à l’UFC-Que Choisir du Rhône, de cas de logements anciens mal isolés, chauffés par convecteurs électriques (que nous appelons les grille-pains), où la facture de chauffage est proprement délirante par rapport à la surface, et où les habitants ont froid...

Il est donc nécessaire d’agir. D’ores et déjà, la loi impose des diagnostics, et pour les copropriétés de plus de 50 logements, un bilan énergétique détaillé avant le 31/12/2016. A l’étude, une autre disposition se profile, qui rendrait des travaux obligatoires en cas de résultats particulièrement mauvais.

Face à de nombreux interlocuteurs externes très intéressés par cet énorme marché de la rénovation (diagnostiqueurs, bureaux d’études, entreprises de travaux d’isolation, chauffagistes, fournisseurs d’énergie, de comptages... etc.), les copropriétaires doivent impérativement s’organiser en actionnant leurs propres interlocuteurs internes (les conseils syndicaux et les syndicats, qui devraient déjà être sensibilisés), et en s’intéressant eux-mêmes à ces sujets.

Ce ne sera pas facile de mettre tout le monde d’accord : chacun connaît déjà, pour d’autres sujets, la lourdeur de prise de décisions dans certaines copropriétés, qui conduit d’ailleurs souvent à des blocages, et à des commandes de dernière minute, mal fagotées et au prix fort... Il faudra s’y prendre le plus tôt possible, mobiliser toutes les

bonnes volontés et savoir choisir les bonnes priorités d’investissements : en effet, les sommes en jeu seront souvent importantes, si l’on veut véritablement obtenir des gains d’énergie et de confort intéressants.

Mais on peut se faire aider ! C’est la mission, en particulier, des **Espaces Info Energies**, organes indépendants, financés par les contribuables, qui peuvent apporter gratuitement leur connaissance des bonnes méthodes à employer, tout en restant neutres vis-à-vis des offres techniques et économiques.

L’ALE, dans notre cas lyonnais, en fait partie, et propose son site d’information : www.ale-lyon.org/renocopro. Pour le reste du département, HESPUL peut également intervenir dans le même esprit. www.hespul.org

Des aides financières conséquentes, sous forme de prêts à taux zéro, de subventions ou de crédits d’impôt existent également, au cas par cas, et sont susceptibles de rendre les factures moins douloureuses...

L’UFC-Que Choisir du Rhône peut également conseiller le copropriétaire individuel, souvent peu au fait du fonctionnement réel de son immeuble, et des assemblées générales où se finalisent les décisions.

Quelques éléments de conclusion des débats qui ont eu lieu

- Il ne sert à rien d’attendre, tout au moins pour les études préliminaires. Il faut savoir où l’on en est sur le plan énergétique, et un observateur extérieur est nécessaire pour donner un avis sur les consommations, les déperditions, l’isolation, le mode de production de chaleur.
- Il n’y a pas de système miracle adaptable à tous les immeubles. Tout dépend de leur état. Chaque cas est particulier, tant sur le plan technique pur que sur le plan socio-économique.

Même s’il faudra un certain temps pour amortir les travaux, le bilan en termes de factures d’énergie sera positif, surtout si les prix s’envolent !

Donc il faut y aller, les yeux ouverts certes, mais il faut y aller !



Le Réseau anti-arnaques

Le Réseau anti-arnaques, créé en 1999 au sein de l'UFC-Que Choisir Quimper (Finistère), constitue depuis 2008 une entité à part entière sous la forme d'une association loi de 1901, partenaire de l'UFC-Que Choisir.

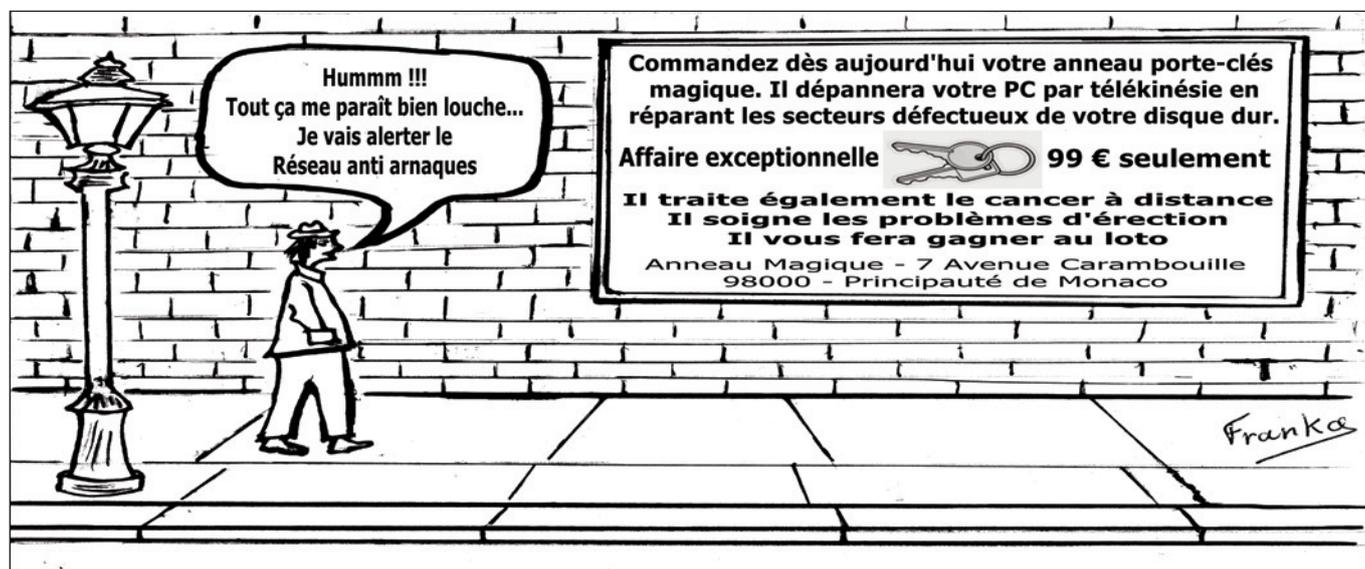
Il recense et étudie toutes les offres trompeuses relevant, notamment, des domaines suivants : agences de recouvrement, annuaires professionnels, arnaques sur internet, concours publicitaires, loteries commerciales, méthodes de loto, méthodes-miracle santé, offres d'emploi "bidon", offres de bonimenteurs, offres de travail à domicile, offres de voyance, offres promotionnelles, placements mirifiques, propositions de cadeaux, ventes à distance, ventes pyramidales et chaînes d'argent, voyages publicitaires.

Il dispose d'un réseau de 60 correspondants et experts en France (tous bénévoles et anonymes) chargés d'alimenter la base documentaire et de tester certaines offres.

Son site (<http://www.arnaques-infos.org/>) met à la disposition des internautes des fiches sur les principales « arnaques » recensées.

Il diffuse trimestriellement, sur abonnement, la lettre d'information « ARNAQUES-INFOS » ; cette lettre contient, notamment, une mise à jour de la « Liste noire des catalogues et enseignes à éviter ».

Avec son accord, nous publions ci-après 2 mises en garde récentes du Réseau anti-arnaques.



20 avril 2013 - L'HOMME MODERNE exploite la curiosité malsaine

Le catalogue L'HOMME MODERNE - publié par la société REDER - propose de multiples articles visant à simplifier la vie au quotidien mais ne recherche pas spécialement la paix entre voisins.

C'est ainsi qu'il vous propose deux articles permettant de satisfaire votre curiosité

- Une paire de jumelles grossissant jusqu'à 125 fois (195 €), de façon à ce que « plus aucun détail ne vous échappe dans la nature proche ou lointaine ».
- Un hélicoptère télécommandé doté d'une micro-caméra embarquée (149 €), qui filme ou photographie en vol, vous permettant par exemple de « regarder d'en haut vos amis à l'heure de l'apéritif sur la terrasse ».

Cyniquement, L'HOMME MODERNE rappelle qu'il convient de respecter la réglementation relative à la protection de la vie privée et cite l'article 226-1 du Code Pénal. C'est une façon de se donner bonne conscience et d'éviter tout conflit avec ses clients.

11 mai 2013 - BLUE SUGAR : trop beau pour être trop net

Ce message publicitaire émanant de BLUE SUGAR est diffusé sur le net : « Profitez de 25 € remboursés dans votre supermarché préféré » pour 1 €.

Du reste, de nombreuses variantes existent, toutes calquées sur la même articulation : une dépense d'un euro symbolique et un avantage sur un achat ciblé. Parmi les derniers exemples : 4 places de cinéma remboursées, 60 capsules Espresso, remboursement de 25 € sur un plein de carburant, un éthylotest électronique...

Mais cette offre alléchante cache une contrainte : en souscrivant à une telle offre vous bénéficiez, certes, du cadeau annoncé et d'un accès Premium pour une période d'essai de 72 heures mais, à l'issue de cette période d'essai, l'abonnement est reconduit tous les 30 jours et vous est facturé 24,90 € chaque mois.

De nombreuses offres similaires ont été diffusées en 2011 et, surtout en 2012, sous l'enseigne SHOWPINGDEALS, détenue par BLT DEALS, société devenue BLUE SUGAR depuis le mois d'avril 2013. Le sigle BLT fait référence aux deux fondateurs : Bernard et Laurent TAPIE.

MB

Mme Genevieve D. de ST MAURICE SUR DARGOIRE nous écrit :

2 jours de suite, mon fils a mis ses baskets Asics (gel-kaeda TOG9N) pour aller à l'école.

Le 1er soir il m'a montré des petits boutons qui le déman-geaient sous sa voute plantaire droite et il a été pris d'une quinte de toux qu'il n'arrivait pas à calmer. Étant allergique aux acariens, je lui ai donné un antihistaminique et un sirop pour la toux. Le lendemain tout était rentré dans l'ordre. Pourtant en fin de matinée, le collègue nous a appelé car il avait très mal au pied gauche sur le côté et avait du mal à respirer. Je ne sais pas si ces deux petits soucis de santé sont dûs à ses chaussures, mais ayant lu un article dans votre magazine 508 de novembre 2012 (emprunté à la bibliothèque de mon village) je me suis demandé s'il y avait un lien de cause à effet. Si ça vous semble possible, je tiens les baskets à votre disposition. »

Réponse de l'UFC-Que Choisir :

Il s'agit justement de la marque de baskets traitée dans le Que Choisir de novembre 2012. Il est donc fort probable que le problème rencontré par votre fils soit directement lié au caractère allergène de ce produit.

Nous vous conseillons de retourner au magasin avec la paire de baskets, le justificatif de votre achat et le numéro de Que Choisir. Vous devriez obtenir le remboursement de votre achat, ou un avoir correspondant.

Face à un refus du commerçant, n'hésitez pas à reprendre contact avec notre association.

Mme SYLVIE M. de CHAMPAGNE AU MONT D OR nous écrit :

Je viens de lire que les assureurs de prêts immobiliers doivent reverser aux assurés une participation aux bénéfices techniques et financiers.

J'ai un prêt immobilier du CIC contracté en mai 2008 pour 25 ans.

J'ai pris l'assurance que mon banquier m'avait proposée.

Pouvez-vous me confirmer que l'assureur de mon prêt immobilier doit me reverser une partie des bénéfices qu'il a faits depuis mai 2008 ?

Et si oui, dois-je en faire la demande au CIC ou à l'assureur ?

Je vous remercie pour votre aide.

Réponse de l'UFC-Que Choisir :

L'arrêt rendu le 23 juillet 2012 par le Conseil d'État avait ouvert la voie à une possible redistribution aux assurés de la participation aux bénéfices des contrats d'assurance emprunteurs pendant la période 1995-2007.

L'ensemble des équipes fédérales de l'UFC a travaillé depuis juillet dernier pour permettre à nos adhérents d'obtenir le paiement qui leur est éventuellement dû par leur assurance emprunteur.

De même, il a fallu répondre au nouvel argument artificieusement opposé par les assureurs et les banquiers pour refuser toute redistribution des bénéfices (absence de mention dans le contrat).

Or, malgré nos multiples démarches auprès des assurances, des banques, et du gouvernement, il ne nous a pas été possible, à ce jour, d'obtenir les indispensables documents nous permettant de mettre à disposition de nos adhérents des outils simples et efficaces leur permettant de calculer et récupérer leur dû.

Si les assurances et les banques jouent actuellement la montre et le découragement, sachez que l'UFC-Que Choisir est plus que jamais déterminée à obtenir la redistribution aux assurés en leur permettant de calculer et récupérer leur dû.

Nous ne manquerons pas de vous informer par notre site Internet, le journal Que Choisir, et directement à vous-même si vous êtes adhérent à notre association et que vous avez déposé un litige en ce sens, dès que nous aurons un outil efficace à vous proposer.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Mme Catherine J. de Villeurbanne a résilié son abonnement chez Free par lettre RAR en septembre 2012 ; or la somme de 440 € a été prélevée le 3 décembre sur son compte bancaire sans explications.

Elle s'aperçoit qu'elle avait oublié de restituer sa box, ce qu'elle fait immédiatement ; elle demande ensuite le remboursement des 440 €, mais se voit opposer un refus.

Suite à l'intervention de l'association, Free rembourse à notre adhérente la somme de 381 €, correspondant au prélèvement de 440 € moins les frais de résiliation de son abonnement.

■ Le mari de Mme Ginette M. de Neyron, handicapé, utilisait pour ses déplacements un scooter électrique spécial à 4 roues ; suite à son décès, notre adhérente a placé le véhicule en dépôt-vente en octobre 2011 avec un contrat situant sa part de la vente à 400 €.

Pas de nouvelles jusqu'en novembre 2012, date à laquelle le Gérant lui déclare avoir vendu le scooter et lui promet l'envoi d'un chèque ; mais malgré de nombreuses relances, elle ne reçoit aucun règlement jusqu'en janvier 2013.

Suite à l'intervention de l'association, le montant promis de 400 € est enfin versé à notre adhérente.

■ Mme Marjorie D. de Lyon 5ème a souhaité résilier son abonnement mobile au 13ème mois sur 24 selon la loi Chatel. Mais SFR lui a refusé la résiliation et lui a appliqué un tarif plus élevé en arguant qu'elle s'était réengagée pour 12 mois par téléphone.

Suite à l'intervention de l'association, rappelant au fournisseur la nullité du contrat en l'absence d'une offre écrite signée par le client, la résiliation a été accordée et les factures du nouveau contrat annulées.

■ Lors de la réfection de son immeuble, les travaux réalisés dans l'appartement de M. Guy N. de Lyon 3ème ne sont pas exécutés dans les règles de l'art :

- installation d'un système de ventilation (VMC) inopérant ;
- envoi dans l'appartement d'un air vicié et d'odeur nauséabonde.
- dégâts causés dans l'appartement par les artisans durant les travaux.

Mais le bailleur social reste sourd aux multiples demandes de reprise des travaux par notre adhérent.

Suite à l'intervention de l'association, l'ensemble de l'installation de ventilation a enfin été mise en conformité.

PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de
l'UFC - Que Choisir du Rhône
Association loi de 1901

Responsable de Publication : Michel BOUTARD
Responsable de Rédaction : René BARRAUD

Ont collaboré à ce numéro : René BARRAUD, Michel BOUTARD,
Franka FREGONARA, Michel FREGONARA, Robert PUECH,
Jacques REYNAUD, Jean-Pierre ROCHETTE.

Réalisation : Imprimerie Paul Rey - 13, rue Georges Clémenceau - 69500 Bron

Tirage : 2 400 exemplaires - Dépôt légal : 31/06/2013 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Pour Consommer Autrement

UFC - Que Choisir du Rhône

CS 47055

69341 LYON CEDEX 07

N° 136 - Juin 2013

Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.



UFC - Que Choisir du Rhône

Tél. 04 78 72 00 84 - Fax 04 72 71 85 82

Correspondance
UFC-Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site internet :
<http://www.ufc-rhonealpes.org/rhone>
Adresse e-mail :
contact@rhone.ufcquechoisir.fr

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon
(métro Saxe-Gambetta)
Téléphone : 04 78 72 00 84
Fax : 04 72 71 85 82
Bureaux ouverts tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h
sur rendez-vous uniquement
Permanences téléphoniques : tous les jours
de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

47, passage de l'Ancienne Mairie
69400 Villefranche-sur-Saône
Tél./Fax : 04 74 62 17 94
Bureaux ouverts le mardi de 18 h à 20 h,
le mercredi de 9 h à 12 h et le vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h sur rendez-vous.

UFC - Que Choisir du Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

BULLETIN D'ADHÉSION et/ou D'ABONNEMENT À PCA

L'adhésion est valable 1 an de date à date.

- L'UFC - Que Choisir du Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC - Que Choisir du Rhône ne peut agir que pour ses adhérents à jour d'adhésion (article 63 de la loi 71-1130 du 31/12/1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

Date : Signature :

- | | |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> ADHÉSION étudiants (sur présentation carte) | 20 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion + PCA | 36 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion simple | 30 € |
| <input type="checkbox"/> PCA seul | 6 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 2 mois | 27 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 2 mois | 33 € |

Chèque à l'ordre de l'UFC - Que Choisir du Rhône

A renvoyer avec votre règlement à :

UFC - Que Choisir du Rhône
CS 47 055 - 69341 LYON CEDEX 07