



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
--------------------------	---

ACTUALITÉ LOCALE

Bilan d'activité 2015.....	3
----------------------------	---

LOGEMENT

Colonnes montantes électriques.....	4
Déploiement des compteurs Linky.....	5

ARGENT

Recouvrement amiable des créances.....	6
--	---

CONSOMMATION

Labels.....	8
-------------	---

AUTOMOBILE

Assurance automobile : bonus 50 % « garanti à vie » ?	12
Permis à points.....	13

POUVOIR D'ACHAT

Réflexion sur le pouvoir d'achat.....	14
---------------------------------------	----

COURRIERS DE CONSOMMATEURS.....	15
---------------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ.....	15
------------------------------	----



Le mot du Président



“ Le début d'année est une période propice au bilan d'activité de l'année précédente et aux statistiques associées de tout genre.

Notre association n'y échappe pas.

Vous trouverez en page suivante des éléments cor-

respondants qui seront complétés, présentés et commentés lors de notre assemblée générale du 15 avril prochain.

Un chiffre parmi bien d'autres interpelle cette année encore fortement : la baisse en un an de près de 3,7 % du nombre d'adhésions (baisse de 3,0 % pour la métropole de Lyon et de 7,4 % pour le département du Rhône).

Cette évolution est pire que celle de 2014 où la chute n'était que de 2,9 % ; la baisse est d'ailleurs continue depuis 4 ans, période durant laquelle nous avons perdu près de 13 % de nos adhérents. Cette situation n'est-elle pas propre à notre association locale même si la consolidation nationale au sein du Mouvement montre une relative stabilité.

Le nombre de nouveaux adhérents a cependant augmenté dans notre association en 2015 de près de 3 % par rapport à 2014 alors qu'il avait diminué de près de 7 % l'an dernier ; c'est bien évidemment source de satisfaction. La dégringolade du nombre total d'adhérents constatée cette année provient donc de la chute des ré-adhésions qui s'est élevée à 7 % contre un peu moins de 1 % l'an dernier. Manifestement nous n'avons pas su suffisamment bien fidéliser nos adhérents en 2015.

Le conseil d'administration, notamment après son renouvellement partiel statutaire qui interviendra le 15 avril, a la lourde tâche de trouver et de mettre en œuvre des mesures adéquates. Il s'y emploie constamment et ne sombre pas dans le pessimisme même si, à l'image de tous les autres bénévoles qui s'investissent sans compter dans l'association, je sens perdurer une forme de déception au demeurant bien compréhensible ; notre fédération se mobilise aussi.

Mais la crise économique que traverse le pays, le nombre record de chômeurs auquel il est confronté, la morosité ambiante et le recours de plus en plus aisé à la médiation ne facilitent certainement pas la chose.

L'année 2015, comme les précédentes, a été marquée par des événements révélateurs de pratiques bien peu recommandables de la part des professionnels.

Je pense bien évidemment surtout et en premier lieu au scandale Volkswagen. Ce constructeur, de renommée mondiale et auquel nombre d'entre nous accordaient toute leur confiance, a équipé plusieurs millions de véhicules diesel de logiciels antipollution truqués. Certes il apparaît difficile pour l'instant de démontrer un réel préjudice économique indemnisable pour les consommateurs. Mais quand même : tromper ainsi les organismes en charge des contrôles des émissions de polluants automobiles et ce faisant contourner les normes, n'est-ce pas aussi tromper tous les acquéreurs de ces véhicules dans l'ignorance qu'ils étaient de disposer d'un véhicule notablement plus polluant qu'attendu ?

On apprend maintenant que Renault est aussi ébloué et se trouve montré du doigt ; a-t-il aussi triché ? Il est impossible d'affirmer à ce jour s'il y a fraude ou non. Quoi qu'il en soit les mesures réalisées sous le contrôle d'une commission indépendante, dans laquelle siège l'UFC-Que Choisir, montrent des anomalies conséquentes sur les performances antipollution alléguées par notre constructeur national pour quelques uns de ses véhicules. D'autres constructeurs pourraient suivre...

Ces affaires peu glorieuses, voire déplorables c'est le moins que l'on puisse dire pour les constructeurs de voitures, pourraient aussi concerner un jour prochain d'autres secteurs de la consommation. Elles illustrent la nécessité de pouvoir disposer dans notre pays d'un contre-pouvoir d'expertise indépendant et puissant. C'est le rôle des associations de consommateurs au premier rang desquelles notre fédération et notre association.

*Michel Boutard
29 janvier 2016*

La prochaine assemblée générale de notre association aura lieu :

**Vendredi 15 avril 2016
à partir de 17 heures**

Espace Jean Couty
56 rue du sergent Michel Berthet
69009 Lyon

Bilan d'activité 2015

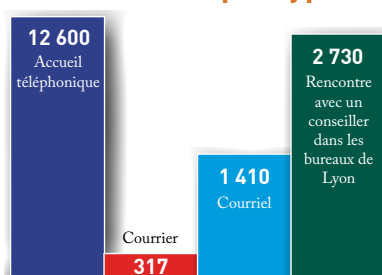
Situation des adhésions

Adhérents au 31/10/2015	Évolution 2014/2015	Évolution à l'échelon national
5 221	- 3,7 %	+ 0,1 %
Nouveaux adhérents	Ré-adhérents	Ratio adhérents/population
1 880 (+ 2,7 %)	3 341 (- 7,0 %)	0,272 %
92,7 % des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le Rhône		

Ressources humaines

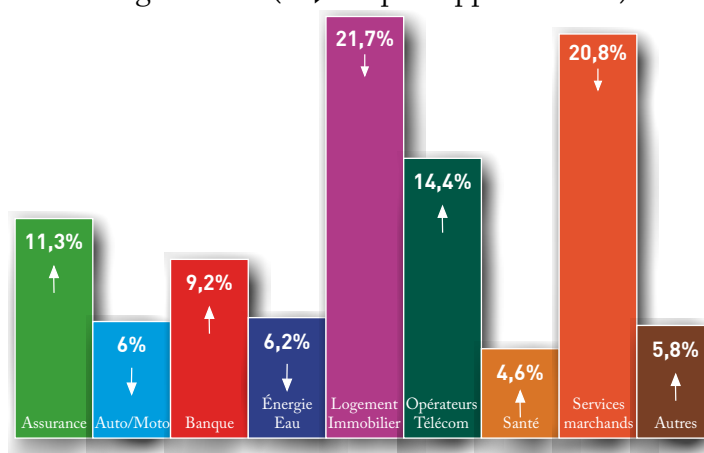
68	collaborateurs
66	bénévoles
1	salariée
1	stagiaire

Vos sollicitations par type de contact

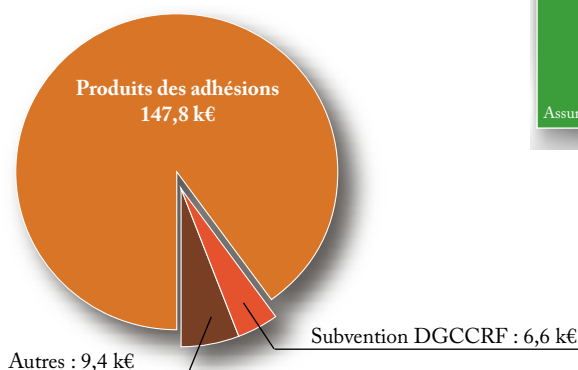


Activité de traitement des litiges :

1 918 litiges traités (-4,6 % par rapport à 2014)



Ressources financières



Activité de communication

4 bulletins trimestriels
11 lettres mensuelles d'information électronique

Activité d'action en justice

Dossiers transmis à nos avocats partenaires	31
Dossiers 2015 ou antérieurs jugés	12 tous gagnés

Activité enquête

Nos **14** enquêteurs ont participé aux **5** enquêtes diligentées par notre fédération.

Activité de représentation au sein d'organismes externes

Organismes	Participations
Comité économique, social et environnemental régional (Ceser)	58
Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)	25
Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)	17
Conseils de surveillance des établissements publics de santé	8
Air Rhône-Alpes	7
Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)	5
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)	3
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	2
Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions industrielles et des risques dans l'agglomération lyonnaise (Spiral)	2
Comité de pilotage territorial du service public de l'éducation routière et du permis de conduire	1
Comité local des usagers de la préfecture (CLU)	1

Les colonnes montantes électriques : un sujet qui fâche



Dans les immeubles collectifs anciens, il est assez fréquent que les câbles d'alimentation électrique des logements, situés en parties communes avant compteurs individuels :

- ne soient plus adaptés aux puissances supplémentaires souhaitées par les résidents ;
- soient dans un état très éloigné des normes de sécurité actuelles en termes d'isolement et d'accès, et présentent des risques évidents ;
- ou fassent l'objet de refus d'intervention de certains électriciens et même d'Electricité Réseau Distribution France (ERDF).

Des incendies importants ont été signalés, dont on recherche bien sûr les responsables.

À qui appartiennent ces réseaux ? Qui doit en assurer l'entretien ? Les réponses ne sont pas claires, en particulier dans les copropriétés, dont les règlements intérieurs sont différents. Au moindre pépin, on se renvoie la balle et les jugements rendus donnent des résultats opposés... Les risques existent pourtant bien !

Sont concernés :

- les copropriétaires des logements, représentés par leur syndicat et le syndic mandaté ;
- ERDF, organisme public en charge du réseau de distribution, du comptage et de l'entretien ;
- les concessionnaires, souvent syndicats intercommunaux, propriétaires réels des réseaux.

Pour faire très simple, et sauf cas particuliers, on considérera que dans les constructions réalisées à partir des années 1980, a fortiori après 1992, les colonnes appartiennent aux concessionnaires de distribution d'électricité, qui en sont responsables par le biais d'ERDF, tant en contrôle d'installation qu'en entretien.

Dans les copropriétés plus anciennes, les règlements peuvent prévoir expressément que ces installations, comme d'autres réseaux, appartiennent à l'immeuble, et donc que leur maintenance ou leur réfection est à la charge des copropriétaires. Mais les situations sont souvent floues, et on ne sait pas vraiment qui doit décider de travaux urgents et payer...

On estime aujourd'hui que 300 000 copropriétés sont concernées par ces non-conformités, et seront dans l'obligation, pour des questions de sécurité, de refaire leurs colonnes montantes, ce qui techniquement peut poser des problèmes très délicats de passages ou d'esthétique.

Coût moyen estimé : 20 000 € par immeuble. Budget global : 6 milliards d'euros environ.

Bien entendu, ERDF ou les concessionnaires ne veulent pas payer pour des installations qui ne leur appartiennent pas... Cela peut se comprendre.

Bien entendu également, les copropriétaires, déjà échaudés par les coûts de mise aux normes de leur installation intérieure et l'augmentation générale des autres charges, ne veulent pas payer non plus (2 000 € en estimation moyenne par logement pour une colonne de 10 branchements).

Que risque-t-il de se passer ?

À la lumière d'un jugement du tribunal administratif d'Amiens de février 2015, l'orientation prise serait l'abandon sans contrepartie des colonnes privées aux concessionnaires, quel qu'en soit l'état. Décision à prendre en assemblée générale de copropriété. ERDF et les concessionnaires, en charge d'un service public, seraient alors dans l'obligation de faire les travaux à leurs frais.

Le médiateur de l'énergie, sensibilisé par les accidents mortels survenus sur les réseaux de gaz et donc sur l'urgence à trouver une solution, serait favorable à une formule de ce type, proposant cependant un financement partagé.

Rien n'est donc encore figé : les sommes en jeu sont très importantes, chaque partie met en avant sa propre logique, et fait l'autruche en ne prévoyant pas de budget.

Par ailleurs, la loi sur la transition énergétique d'août 2015 prévoit qu'un rapport sur les statuts des colonnes montantes, leur coût de mise à niveau et les solutions de financement, sera remis au Parlement dans un délai d'un an, soit en août 2016 au plus tard. Les décisions devront encore attendre !

Quoi qu'il en soit, qui va payer à la sortie cette mise aux normes, investissement nécessaire ?

Certains copropriétaires pourront être mis à contribution, partiellement ou non.

Mais probablement, pour la plus grande part des coûts, tous les abonnés à l'électricité !

La partie coût de distribution de leur facture augmentera d'autant... Rappelons qu'on met déjà à leur charge le coût des modernisations des réseaux publics extérieurs, souvent inadaptés, et celui des nouveaux compteurs, devenus nécessaires, chacun représentant de 5 à 6 milliards d'euros !

Par ailleurs, ils paient déjà, et paieront encore longtemps, le surcoût d'achat des énergies renouvelables, représentant une large part de la fameuse contribution au service public de

l'électricité (CSPE), à raison de 5 milliards d'euros par an ! Et ce, sans compter la hausse constante du coût de production de l'énergie elle-même, nucléaire y compris...

À moins qu'on institue une nouvelle taxe, auquel cas on ferait appel à la poche des contribuables !

Comment peut-on croire dans ces circonstances, comme certains l'affirment, que le prix global du kWh, un des plus faibles d'Europe, restera stable pour les consommateurs ?

Un conseil, cependant, pour ceux qui sont dans ces immeubles anciens à risques : rechercher ce que prévoit le règlement de copropriété en matière de propriété des réseaux électriques en parties communes, et faire réaliser un état des lieux technique avec recommandations de travaux. Ce n'est en général pas très cher, et permet de situer les démarches et le niveau d'engagement financier à prévoir pour se mettre en sécurité.

Il serait cependant malsain que, sous prétexte d'attendre les décisions gouvernementales, on néglige d'effectuer des travaux urgents et basiques de mise en sécurité, même provisoires. La responsabilité de la copropriété serait probablement recherchée, au minimum pour négligence. ■

Jean-Pierre Rochette

Déploiement des compteurs électriques Linky dans le Rhône

On en a beaucoup parlé... Tout et son contraire a été dit sur l'intérêt de cet énorme investissement national (plus de 5 milliards d'euros sur 6 ans), et sur le bénéfice à en attendre par l'abonné.

Après tests et concertations, la décision est prise au plan national, et s'appliquera quoi qu'il en soit. Alors comment cela se traduira-t-il dans notre département ?

Au-delà des zones déjà équipées, le déploiement est prévu par zones dès fin 2015, et jusqu'à fin 2021. Après 6 ans de travaux, la métropole de Lyon et le département du Rhône seront alors complètement équipés.

Quelques points de repère dans le temps, à titre d'exemple : seront équipés fin 2017 la métropole de Lyon et les communes proches, fin 2019 tout le Rhône sauf sa zone nord, fin 2021 le département entier.

Rappelons sur le plan pratique que le nouveau compteur remplacera le précédent, au même endroit, qu'il ne sera pas facturé (les économies prévues sur 20 ans étant censées en

compenser le coût), et que les futures factures d'électricité se feront toutes sur la base d'index réels, et non plus estimés.

Le particulier sera prévenu bien à l'avance de cette intervention, à laquelle il ne doit pas s'opposer (le compteur ne lui appartient pas...). Même si le compteur est à l'extérieur de son logement, il lui est conseillé d'être là, ne serait-ce que pour noter le dernier index du compteur antérieur, et éviter toute discussion.

L'ensemble de l'opération est confié à ERDF, entreprise publique chargée du réseau et du comptage, intermédiaire technique obligatoire entre les fournisseurs d'électricité, quels qu'ils soient, et leurs clients particuliers avec lesquels ils ont passé un contrat.

Evolution ? Oui... Révolution ? Non. D'autres fournisseurs de consommables, de gaz et d'eau potable, par exemple, développent des solutions similaires, qui s'imposeront à tous. ■

Jean-Pierre Rochette

Le recouvrement amiable des créances

De quoi s'agit-il ?

Le recouvrement amiable de créances consiste pour la personne à qui vous devez de l'argent, le créancier, à utiliser tous les moyens légaux, sans procédure judiciaire, pour obtenir de vous, le débiteur, le paiement de la somme d'argent que vous lui devez, la créance.

Pour ce faire, le créancier utilise généralement d'abord ses propres moyens (son service contentieux ou de recouvrement) et, en cas d'échec, mandate ensuite un tiers (société de recouvrement ou huissier de justice) qui se chargera de vous réclamer la somme due.

Nous nous intéresserons ici uniquement au recouvrement par un tiers.

Les sociétés de recouvrement

Ce sont des sociétés commerciales, indépendantes ou filiales de sociétés de crédit, qui sont souvent rémunérées à la commission.

Elles sont régies par le code des procédures civiles d'exécution et doivent remplir certaines conditions (être couvertes par une assurance de responsabilité civile professionnelle et être titulaires d'un compte, dans un établissement de crédit agréé, exclusivement affecté à la réception des fonds encaissés pour le compte des créanciers).

Elles sont soumises au contrôle du procureur de la République qui peut procéder à tout moment à des vérifications.

Les huissiers de justice

Ils peuvent intervenir en matière de recouvrement amiable.

Leur activité est réglementée par leurs statuts, que le recouvrement soit amiable ou judiciaire.

Dans le cas d'un recouvrement amiable, ils disposent des mêmes prérogatives qu'un organisme de recouvrement.

Les méthodes utilisées

Lorsque c'est une société de recouvrement qui intervient, celle-ci doit vous adresser une lettre de mise en demeure devant obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- le nom ou la dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social, l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;

- le nom ou la dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social ;
- le fondement et le montant de la somme due, détaillant le principal, les intérêts et les accessoires, et distinguant les différents éléments de la dette (à l'exclusion des frais de dossier ou de correspondance et des frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire, qui restent à la charge du créancier) ;
- l'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette (délais, lieu...) ;
- l'extrait suivant d'un article du code des procédures civiles d'exécution :

« Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire. »

Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi ».

Le non-respect de ces obligations est sanctionné d'une contravention de cinquième classe, c'est-à-dire d'une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 €.

À partir de cette mise en demeure, vous êtes considéré comme "officiellement en retard", et des dommages et intérêts au taux légal pourront éventuellement vous être demandés par le créancier.

Attention ! La mise en demeure n'est pas nécessairement faite par lettre recommandée avec avis de réception, elle peut être faite par lettre simple. Ne négligez donc pas les courriers reçus.

Les sociétés de recouvrement ou les huissiers de justice peuvent par ailleurs vous relancer par téléphone, ou se déplacer à votre domicile. Il faut cependant savoir que, dans la phase amiable, ces personnes n'ont pas le droit de pénétrer chez vous sans votre accord.

Les dérapages

Il arrive souvent que les sociétés de recouvrement ou les huissiers de justice utilisent des termes juridiques ou menaçants, comme par exemple « *somation extrajudiciaire* » ou « *mise en demeure avant poursuites* », « *saisie de rémunération* », « *saisie immobilière* », « *saisie du véhicule* », « *issue désagréable* ».

Ne vous laissez pas abuser par ces termes ! En effet, les sociétés de recouvrement ou les huissiers de justice sont de



simples mandataires du créancier et ne peuvent pas prétendre saisir vos biens à ce stade.

Les courriers envoyés par les sociétés de recouvrement sont parfois présentés comme des courriers d'huissiers agissant en tant qu'officiers de justice (papier bleu...), ce qui crée la confusion dans l'esprit des débiteurs. Cette pratique est illégale et sanctionnée par le code pénal par un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende.

La méprise est encore plus forte lorsque l'huissier de justice intervient en recouvrement amiable de créance. En effet, à ce titre, il bénéficie des mêmes pouvoirs qu'une société de recouvrement alors que le débiteur pense qu'en tant qu'huissier de justice, il a plus de prérogatives.

Les sociétés de recouvrement et les huissiers de justice exercent parfois des pressions, des menaces voire des harcèlements en téléphonant notamment à la famille, aux voisins, aux amis ou à l'employeur, ou en se rendant au domicile ou sur le lieu de travail du débiteur. Sachez que le code civil énonce que « *chacun a droit au respect de sa vie privée* » ; les juges peuvent donc faire cesser une atteinte à l'intimité de votre vie privée.

En cas d'abus, n'hésitez pas à porter plainte auprès du procureur de la République. Contactez une association de consommateurs qui peut vous aider dans vos démarches.

Quoiqu'il en soit, ne vous laissez pas impressionner. Le créancier ne peut faire procéder à la vente des biens saisis que s'il a obtenu un titre exécutoire, c'est-à-dire une décision de justice ou un acte notarié imposant le paiement d'une dette.

Que devez-vous faire ?

À la réception d'une lettre de mise en demeure, lisez attentivement les termes de ce courrier.

Vérifiez sa provenance, l'identité du créancier, le détail de la somme réclamée et en vertu de quel titre ou acte il agit.

Vérifiez que la dette est bien fondée, que son montant est précisément déterminé ou évalué et qu'elle est bien échue.

Vérifiez enfin que la créance n'est pas prescrite, c'est-à-dire que le délai pour agir en justice n'est pas dépassé, ou éteinte, c'est-à-dire trop ancienne pour être réclamée ; les délais de prescription étant variables selon la nature des créances, interrogez éventuellement une association de consommateurs.

Si vous ne devez pas réellement la somme réclamée ou si la dette est prescrite, il faut informer la société de recouvrement ou l'huissier de justice que vous contestez cette dette sur le fond, à savoir que vous ne devez pas d'argent au créancier qui vous en réclame. Si la dette est prescrite ou forclosée, adressez aussi une lettre à votre créancier.

Si vous devez la somme réclamée, et si vous pouvez payer comptant, envoyez votre règlement directement à votre créancier par lettre recommandée avec avis de réception et adressez-en une copie à la société de recouvrement ou à l'huissier de justice.

Si vous ne pouvez pas payer en une seule fois, demandez directement au créancier un étalement de la dette et de formaliser son accord par écrit ; gardez-en une copie.

Enfin, si vous ne pouvez pas payer votre dette, même en plusieurs fois, n'hésitez pas à déposer un dossier auprès de la commission de surendettement de votre département (en vous adressant à une succursale de la Banque de France). ■

Source : Institut national de la consommation (fiche J242)

Michel Boutard

Les labels

Un label est un système de marquage d'un produit institué généralement dans le but de donner au consommateur une image de qualité au sens général du terme : respect de critères qualitatifs, environnementaux, sociaux. Il s'identifie généralement par un pictogramme mis en évidence.

Les labels peuvent être créés par des organismes privés ou issus de la puissance publique ; certains sont de simples auto-proclamations de maisons de commerce sans contrôle d'un organisme indépendant crédible.

Lors d'un achat, il appartient donc au consommateur d'évaluer la valeur du label concerné. Cette valeur dépend de son cahier des charges de référence et de son système de validation, l'organisme créateur et/ou certificateur en étant une indication pertinente. Le logo matérialise cette valeur aux yeux du consommateur.

Les labels officiels et fiables

Ils ont pour but de garantir que des produits respectent un cahier des charges de composition et de production. La qualité de ceux-ci est donc mise en valeur, et cela constitue un réel avantage vis-à-vis de la concurrence.

Créé il y a près de 80 ans, établissement public sous tutelle du ministère de l'agriculture, l'Institut national de l'ori-

gine et de la qualité (INAO) « assure la reconnaissance et la protection des signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine des produits agricoles, agroalimentaires et forestiers ».

Il instruit les demandes de reconnaissance officielle, les homologue, délimite les zones géographiques concernées, assure le suivi du contrôle de

conformité des produits, protège de la contrefaçon, et assure l'information notamment auprès du grand public sur la politique de ses signes officiels de qualité et d'origine. Il s'appuie sur les services de la répression des fraudes et sur des organismes certificateurs indépendants (Agence BIO, Agrocet, Certis, Ecocert...).

Les Appellations d'origine contrôlée (AOC) et les Appellations d'origine protégée (AOP)



Au début du XXe siècle est créé le concept d'« Appellation d'Origine » (loi de 1905), afin de lutter contre la fraude. C'est en 1935 que sont créées les Appellations d'origine contrôlée, réservées aux vins et eaux de vie. En 1990, ce label est étendu à tous les produits agricoles et alimentaires.

En 1992, l'Europe s'inspire de cette manière de faire française et crée les AOP, équivalents de nos AOC, pour les autres produits agricoles et alimentaires. Elle l'étendra aux vins et eaux de vie en 2005.

« L'Appellation d'origine protégée (AOP) désigne un produit dont les principales étapes de production sont réalisées selon un savoir-faire reconnu dans une

même aire géographique, qui donne ses caractéristiques au produit. C'est un signe européen qui protège le nom du produit dans toute l'Union européenne. » (définition de l'INAO).

L'Appellation d'origine contrôlée (AOC) a une définition identique mais son usage se limite à la France. C'est une étape vers l'AOP.

Les AOP/AOC sont liées au terroir, zone géographique considérée homogène sur les plans nature du terrain, climat, processus de réalisation et savoir-faire des professionnels, conduisant à un produit typé et original.

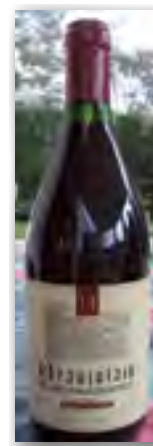
Le produit est soumis à un cahier des charges pour l'élaboration et la qualité, et fait l'objet de contrôles par des organismes agréés par l'INAO.

Un exemple de produit soumis à AOC : le Beaujolais rouge

Le cahier des charges définit précisément la zone géographique concernée (communes), et notamment le cépage

principal (gamay N) et les cépages accessoires (total inférieur à 10 %), la densité de plantation et les espaces inter-plants, les dates et la forme de taille, le type de palissage, la charge maximale (en kilogramme de raisin par hectare), le couvert végétal du sol, une référence à la date du début des vendanges, la richesse en sucre du raisin, le rendement (en hectolitres par hectare), la date de mise en opération des jeunes vignes, des fourchettes de compositions chimique, acidité, et titre alcoolique.

Des précisions sont imposées sur le processus d'élaboration, sur le stockage (maîtrise de la température de vinification, durée de cuvaison, température de stockage), et sur les dates de mise à la disposition du consommateur. La traçabilité du proces-



sus et des analyses doit être assurée. Les étiquettes doivent mentionner « *Appellation Beaujolais Contrôlée* ».

En outre, le cahier des charges rappelle des notions de géologie et d'ambiance

climatique des terrains concernés, l'histoire du vignoble et des vignerons du Beaujolais, qui remonte au III^e siècle de notre ère. Enfin, il donne une procédure de contrôle pour l'homologation

et le suivi du viticulteur, le parfait bréviaire du contrôleur...

On voit que le système qualité d'une appellation est solide.

L'Indication géographique protégée (IGP)



L'IGP a été créée par la réglementation européenne en 1992.

Elle sert à identifier un produit agricole, ou un dérivé de l'industrie agroalimentaire dont la qualité et la réputation sont liées à leur origine géographique (exemples : fromage Saint-Marcellin, viande de bœuf Fleur d'Aubrac, anchois de Collioure).

Au moins l'une des étapes du processus d'élaboration (production du produit brut alimentaire, transformation,...) doit avoir lieu dans la zone géographique concernée. Pour le vin, l'ensemble de la culture du raisin et de la vinification doit avoir lieu dans ce périmètre.

Le savoir-faire fait partie intégrante de la qualification. On ne crée pas un produit pour l'intégrer en IGP. C'est la qualité intrinsèque du produit associée au savoir-faire qui sont ainsi reconnus et qui constituent une protection pour le monde entier.

Les IGP sont régies par des textes réglementaires issus du code rural et de la pêche maritime, ou de règlements de l'Union européenne.

Un exemple d'IGP : les pommes des Alpes de Haute-Durance

L'altitude (plus de rayonnements ultraviolets stimulant la photosynthèse donc le taux de sucre), la qualité de l'air (absence de pollution, faible indice hygrométrique), la durée et la puissance de l'ensoleillement (plus de 300 jours de soleil par an), et la nature du terrain confèrent à ces fruits une texture et une saveur sucrée exceptionnelles.

Cultivant un produit dont la qualité est liée à la situation géographique, les arboriculteurs ont obtenu une IGP en 2008.

Extrait du cahier des charges

Il s'agit de fruits frais (pommes), issus des variétés golden delicious ou gala ou de leurs mutants soumis à un stockage rapide au froid après cueillette, cueillis à maturité avec une teneur minimum en sucre garantie (indice réfractométrique supérieur à 12), un seuil minimal de fermeté garantissant le "croquant" des fruits, mesurable physiquement. La coloration est également normée. Le cahier des charges précise aussi les conditions de mise au froid, de transport et de stockage, les procédures d'identification (étiquetage) et de traçabilité des



Un verger de Golden Delicious, à maturité en octobre 2015 (Chabestan, Hautes-Alpes)

lots, la formation des arboriculteurs, la taille des arbres, les doses de fumure, la limitation de l'utilisation de produits phytosanitaires, l'irrigation, la maturité de cueillette, ainsi que les modalités de contrôle par l'organisme indépendant retenu par l'INAO.

Zone géographique

Les fruits proviennent du bassin de production des Alpes-de-Haute-Durance, constitué de 6 cantons des Alpes de Haute-Provence et de 13 cantons des Hautes-Alpes situés entre 450 et 900 mètres d'altitude.

Label rouge



Face à l'industrialisation de l'agriculture, les labels agricoles sont créés par la loi d'orientation agricole de

1960, sur l'initiative d'un groupement d'aviculteurs souhaitant développer un élevage dans le respect de la tradition

et apporter une garantie de qualité au consommateur.

Un décret de 1965 fixe le cadre d'homologation de ce label. Dans la foulée, le poulet des Landes est le premier produit à en bénéficier. En 1983, le logo ci-contre doit être porté sur tous les produits labellisés.

Le Label Rouge est un signe national qui désigne des produits qui, par

leurs conditions de production ou de fabrication, ont un niveau de qualité supérieur par rapport aux autres produits similaires habituellement commercialisés.

Il identifie des produits essentiellement pour leurs qualités sensorielles, mais aussi pour leurs conditions de production, leur image, et leurs conditions de présentation ou de service.



Fête de l'agneau à Sisteron

Seuls des denrées alimentaires et des produits agricoles non transformés peuvent bénéficier de ce label.

L'élaboration du produit doit répondre aux exigences d'un cahier des charges homologué par l'INAO.

Le contrôle de ces exigences est exercé par un organisme agréé par l'INAO. Le suivi de la qualité gustative supérieure aux produits habituellement commercialisés est effectué régulièrement sur la base d'analyses sensorielles et de tests organoleptiques.

Il existe actuellement environ 500 cahiers des charges homologués.

Un exemple de Label rouge : l'agneau de Sisteron

Le sud-est de la France est le berceau historique de l'élevage ovin français. Des archéologues ont trouvé dans des grottes préhistoriques des restes carbonisés d'os d'ovins élevés par nos ancêtres il y a cinq millénaires.

La désignation « agneau de Sisteron » est apparue dans les années 1920.

Il obtient le Label Rouge par décret le 2 janvier 2005.

L'agneau de Sisteron est un agneau jeune (entre 70 et 150 jours), léger, dont la viande est claire et caractérisée par sa finesse, son onctuosité et la douceur de son goût.

Le cahier des charges définit le poids à l'abattage, la conformation, l'état d'engraissement, la couleur de la viande, maigre et gras, et quelques autres caractéristiques. Sont également imposés les quelques races autorisées, le caractère extensif de l'élevage, la surface de couchage minimale, la longueur minimale de râtelier par agneau, l'interdiction d'emploi d'antibiotiques en préventif, la nature de l'alimentation, et une traçabilité de l'élevage.

Il s'agit d'un agneau de bergerie, laissé avec sa mère pendant 60 jours minimum.

Il doit être élevé dans une zone géographique précise, qui couvre partiellement plusieurs départements, centrée sur les Alpes-de-Haute-Provence.

L'agneau de Sisteron est également déposé en IGP.

Agriculture Biologique



L'agriculture biologique existe depuis les années 1920 en Allemagne, Angleterre, Autriche et Suisse.

Elle apparaît en France dans les années 1950. En 1981, les cahiers des charges privés sont fusionnés en un cahier des charges unique pour « une agriculture sans produit chimique de synthèse ».

Puis en 1991, ce règlement devient européen.

« L'agriculture biologique est un mode de production qui allie les pratiques environnementales optimales, le respect de la biodiversité, la préservation des ressources naturelles et l'assurance d'un niveau élevé de bien-être animal, pour la production de produits sains et de qualité ».

Les agriculteurs qui se sont engagés dans cette voie respectent un cahier des charges rigoureux qui satisfait à

l'objet précité. Il n'y a pas d'utilisation d'organismes génétiquement modifiés (OGM). On privilégie les ressources naturelles et renouvelables.

L'agriculture biologique a aussi une dimension citoyenne et sociale : favoriser la création d'emplois, contribuer à l'aménagement du territoire et au développement des savoir-faire locaux.

Environ 26 500 exploitations agricoles ont choisi ce mode de culture en France.

Spécialité traditionnelle garantie

La Spécialité traditionnelle garantie (STG) correspond à un produit dont les qualités spécifiques sont liées à une composition, des méthodes de fabrica-

tion ou de transformation fondées sur une tradition, mais ne sont pas nécessairement liées à une localisation géographique.

À ce jour, un seul produit en France bénéficie de cette dénomination : les moules de Bouchot.

Les mentions valorisantes

Produit de montagne

Cette mention ne peut être utilisée que si les matières premières entrant dans les aliments des animaux d'élevage proviennent essentiellement de zones de montagne et si, pour les produits transformés, leur élaboration a également lieu dans une zone de montagne.

Produits pays

Cette mention est réservée aux denrées alimentaires (sauf les vins et spiritueux) produites dans un département d'outre-mer.

Produits fermiers

Il n'existe pas de définition réglementaire applicable à tous les produits fermiers. Les conditions de l'utilisation de cette mention sont fixées par catégorie de produits pour tenir compte de leur spécificité. Pour les volailles, la mention « *fermier élevé en plein air* » ou « *fermier élevé en liberté* » fait référence à la densité des animaux dans les bâtiments et à l'âge d'abattage.

Pour les fromages et spécialités fromagères, il s'agit de produits « *fabriqués*

selon les techniques traditionnelles, par un producteur agricole ne traitant que les laits de sa propre exploitation sur le lieu même de celle-ci ». Des définitions contractuelles existent par ailleurs. Ainsi, le code des usages de la charcuterie précise que le terme « *fermier* » s'applique à des produits fabriqués à la ferme, avec des viandes d'animaux élevés dans l'exploitation. L'utilisation de la mention « *issu de porc fermier* », si elle est justifiée, est possible pour des charcuteries industrielles.

Logo « Origine France garantie »



En 2009 est créée l'association Pro France. La mention Origine France garantie est présentée à l'Assemblée Nationale en 2011. Pour l'obtenir :

- la fabrication, le montage ou l'assemblage doivent être effectués en France ;
- la moitié, au moins, de la valeur du produit doit venir d'un travail réalisé en France ;
- la matière principale du produit doit provenir de France.

Filières qualité de la grande distribution

Généralement, la chaîne de distribution passe un accord avec certains producteurs qui sont liés par une charte de la qualité variable et adaptée au domaine d'activité, dont le respect est souvent contrôlé par l'intermédiaire d'un organisme indépendant.

Pour les producteurs de fruits, cela peut aller jusqu'à la réservation auprès de l'arboriculteur par la chaîne de distribution, pour une période bien précise, de la production d'un champ au terroir reconnu et particulièrement bien exposé.

Le distributeur engage sa responsabilité et son image et on arrive généralement à un niveau de qualité supérieur à la moyenne des autres produits commercialisés.

Les logos fantaisistes : « Reconnu Saveur de l'année » ou « Élu produit de l'année »



Il s'agit de simples logos commercialisés par des sociétés privées qui soumettent, moyennant finances, des articles sélectionnés à un panel de consommateurs. Ces signes autopromus n'apportent aucune infor-

mation pertinente sur la qualité du produit.

C'est du pur marketing. ■

Jacques Reynaud

Assurance automobile : bonus 50 % « garanti à vie » ?

Le code de la consommation donne aux consommateurs, depuis le 1^{er} janvier 2015, le pouvoir de résilier leur contrat d'assurance auto ou moto à la date de leur choix, passé un an d'ancienneté. Pour changer de couverture, il suffit de souscrire directement un contrat chez un nouvel assureur. Celui-ci prend alors en charge les démarches de résiliation dans un délai d'un mois et veille à la continuité de la couverture de l'assuré entre les deux contrats. L'ancien assureur vous rembourse le trop-perçu restant à courir.

Cette possibilité doit vous inciter à faire jouer la concurrence entre assureurs et à revoir régulièrement le contenu des garanties en fonction de l'âge du véhicule.

Le coefficient bonus/malus reste attaché au véhicule et se transfère entre compagnies d'assurance.

Le système du bonus-malus, ou coefficient de réduction-majoration, date, en France, de 1976. Inscrit au code des assurances, il offre aux assureurs la possibilité d'ajuster leurs tarifs de couverture auto/moto (plus de 125 cm³) en fonction de ce que leur coûte concrètement un conducteur en terme de sinistres. Un procédé qui appelle donc à la récompense, ou à la pénalisation. Si vous ne rencontrez aucun sinistre responsable pendant une année, vous bénéficiez d'un abattement de 5 % sur votre cotisation l'année suivante, ce qui revient à multiplier la prime par le coefficient 0,95. Ainsi par exemple, si vous atteigniez un bonus de 20 %, l'année suivante (sans accident) vous passerez non pas à 25 % mais à $0,8 \times 0,95 = 0,76$ donc 24 %... Jusqu'à un maximum, prévu par la loi, de 50 % (en 13 ans minimum). Sachez que les deux tiers des conducteurs en bénéficient. Au niveau du malus, les choses changent un petit peu : si vous avez un sinistre totalement responsable, on vous appliquera une majoration de votre cotisation de 25 %, et en cas de responsabilité partagée de 12 %.

Depuis 1992, un détenteur du bonus maximum 50 % pendant plus de 3 ans sans aucun accident à déplorer, sera exempté de l'application d'un malus lors de son premier sinistre responsable. C'est la loi et ce n'est donc pas une faveur accordée par votre assureur.

« Votre bonus 50 % à vie » est un concept inventé par la MAAF en 2007, suivie par d'autres sociétés d'assurance et vous pouvez être alléché par cette offre dont les conditions peuvent varier, mais en principe il faut que le conducteur candidat justifie au minimum de 16 années de détention

du permis et qu'il puisse attester d'un bonus de 50 % de façon ininterrompue au cours des 3 dernières années. À titre de preuve seront demandés les 4 derniers avis d'échéances mentionnant un coefficient de 0,5.

On vous prévient que cette clause ne saurait être maintenue si vous enfoncez la loi : conduite en état d'ivresse ou prise de drogue.

Ceci trace le portrait d'un "bon client" prudent, le profil idéal recherché par les assureurs ; mais que se passe-t-il si la malchance fait mentir les statistiques et que cet assuré déclare un sinistre ou pire, 2 sinistres alors qu'il bénéficie de cette garantie ?

Pas de soucis pour le premier accident (voir plus haut) mais au deuxième, même non responsable (un vol par exemple), la compagnie va vous trouver onéreux et, puisque la loi le lui permet, ne soyez pas surpris qu'elle vous résilie !

D'ailleurs, c'est ce que dit cette phrase présente à la fin des conditions générales de toutes les offres de ce type :

« Cette offre n'emporte pas renonciation de la société d'assurance à exercer son droit de résiliation dans les cas prévus au code des assurances ».

Donc contrat « à vie »... tant que le contrat est vivant... ne jouerait-on pas sur les mots ?

En conclusion, cette publicité est ambiguë parce qu'elle suggère une réduction acquise "ad vitam aeternam" mais qui vous sera supprimée dès que vous aurez besoin d'y recourir.

En cas de résiliation par votre assureur, vous devrez trouver un nouvel assureur, un vrai parcours du combattant ! Pour cela on vous remettra votre relevé de situation et vous constaterez que votre malus, provisoirement masqué, a en fait évolué en fonction des accidents déclarés et qu'il n'est plus du tout à 0,5. Votre situation antérieure n'a aucune chance d'être prise en compte. C'est évidemment la même situation pour le relevé si vous décidez de quitter cet assureur de votre propre volonté.

Ce système présenté comme un avantage recèle donc un piège dont il faut être conscient afin d'y souscrire en toute connaissance de cause et de ne pas être déçu. ■



Dominique Reynaud

Le permis à points

Création et principe

Le permis à points est entré en vigueur le 1^{er} juillet 1989.

Le principe consiste à affecter au permis de conduire un nombre de points qui est automatiquement réduit chaque fois que le conducteur commet une infraction sanctionnée par un retrait de points.

Le permis de conduire, au moment de son obtention, est affecté d'un capital de 6 points, porté progressivement à 12 points en 3 ans – ou en 2 si le conducteur a suivi l'apprentissage anticipé de la conduite. Le retrait de points interrompt cette majoration progressive du capital de points, lequel est figé jusqu'au terme du délai de 2 ou 3 ans qui constitue la période dite probatoire.

Le capital de points est le nombre de points maximal auquel a droit le conducteur s'il ne commet aucune infraction. Il est de 12 points à l'issue de la période probatoire.

Retrait des points

Le solde de points affecté au permis de conduire, initialement égal au capital de points, est réduit de plein droit si le conducteur a commis une infraction sanctionnée par un retrait de points, et si la réalité de l'infraction est établie par le paiement de l'amende forfaitaire, l'émission du titre exécutoire de l'amende forfaitaire majorée, l'exécution d'une composition pénale ou une condamnation devenue définitive.

Le retrait de points est une sanction administrative appliquée par le ministre de l'intérieur.

La gravité de l'infraction détermine l'échelle de la perte de points. Le code de la route gradue de 1 à 6 points la sanction des contraventions. Les délits entraînent le retrait de 6 points, et les infractions commises simultanément ne peuvent entraîner le retrait de plus des 2 tiers du nombre maximal de points affecté au permis de conduire, soit 8 points.

Le conducteur est informé de chaque retrait de points par un courrier du ministre de l'intérieur ; il pourra l'être par voie dématérialisée à compter du 31 octobre 2016 s'il en fait expressément la demande.

Restitution de points

Tant que son solde de points reste positif, le conducteur peut obtenir la restitution des points retirés.

En cas d'infraction ayant entraîné le retrait d'un seul point, ce point est réattribué 6 mois après son retrait si aucune autre infraction n'a été commise dans l'intervalle ; si, au contraire, une nouvelle infraction a été commise, le premier point est définitivement perdu et ne pourra être récupéré qu'au bout de 2 ans si aucune infraction n'est commise pendant ce délai.

Le permis est de nouveau affecté du nombre maximal de points après 2 ans si aucune infraction n'a été commise dans ce délai ; si par contre une infraction a été commise durant les 2 ans (exemple : 14 mois après la dernière infraction), le délai recommence à courir pour une récupération automatique et peut être plus long si l'infraction est sanctionnée par une contravention de 4^e ou 5^e classe.

Le délai de récupération automatique passe à 3 ans si la dernière infraction commise est un délit ou une contravention sanctionnée par une amende de 4^e ou 5^e classe (par exemple : circulation en sens interdit, conduite avec un taux d'alcool dans le sang supérieur à 0,5 g/l, conduite sous l'emprise de stupéfiants, excès de vitesse supérieur à 20 km/h et inférieur à 50 km/h de la vitesse maximale autorisée, non port de la ceinture de sécurité [sauf pour les personnes qui bénéficient d'une dispense], non-respect d'un stop ou d'un feu rouge, utilisation d'un téléphone tenu en main).

Les délais précités commencent à courir à compter du paiement de la dernière amende forfaitaire, du paiement de la dernière amende forfaitaire majorée ou de l'exécution de la dernière condamnation définitive.

Le conducteur est informé de ces restitutions de points par courrier du ministre de l'intérieur. Par ailleurs la possibilité lui est ouverte de connaître son solde de points en consultant le service "Télépoints".

Pour mémoire, le conducteur peut également obtenir une reconstitution de points en suivant un stage de sensibilisation à la sécurité routière. Le suivi d'un tel stage est obligatoire pour les conducteurs qui ont commis pendant la période probatoire une infraction ayant entraîné le retrait d'au moins 3 points.

Absence de points

Lorsque le conducteur n'a plus de points, son permis de conduire perd sa validité. Dès la notification de la décision ministérielle d'invalidation du permis de conduire pour solde de points nul, il doit restituer son titre de conduite au préfet et attendre 6 mois pour obtenir à nouveau le droit de conduire, sous réserve qu'il ait satisfait aux épreuves de l'examen du permis de conduire.

Bilan

En 2014, ce sont 12,5 millions de points qui ont été retirés. Les conducteurs ont été informés de ces minorations de points par l'envoi de plus de 7,9 millions de courriers (dont plus de 7 millions de courriers simples). La production et l'acheminement de ces courriers a représenté au total en 2014 un coût de 8,1 millions d'euros. ■

29 janvier 2016
Michel Boutard

Réflexion sur le pouvoir d'achat

Qu'entend-on par pouvoir d'achat ?

La perception qu'en a le citoyen lambda est-elle la même que les notions employées par le personnel politico-économique ? Pas sûr...

Une définition générale peut être tentée : la capacité à acquérir des biens privés.

Cela signifie la possibilité pour chacun de se rendre volontairement propriétaire d'objets de son choix, en contrepartie directe du versement d'une somme d'argent prélevée sur son budget.

C'est aussi la possibilité de recourir à des prestations de services, par le biais d'abonnements, locations, cotisations, faisant l'objet de paiements échelonnés.

En principe, la décision revient uniquement au citoyen consommateur lui-même. Malgré les pressions publicitaires il est maître de ses dépenses, dont les priorités ne dépendent que de lui.

Bien sûr, certaines dépenses privées ne font pas l'objet de décisions au jour le jour mais relèvent de ce que l'on nomme les dépenses contraintes, c'est à dire celles qui "tombent" automatiquement : assurances, loyer, électricité, abonnement télécom, mensualités de crédits. Leur proportion augmente régulièrement, ce qui donne la sensation d'un "reste à vivre" réel de plus en plus faible, mais elles aussi ont bien été décidées par l'intéressé !

Il existe aussi une série de coûts que l'on a tendance à oublier et qui ne sont pas la contrepartie directe d'actes ou de choix volontaires : ce sont les coûts liés aux biens publics, dont le poids global est à peu près du même ordre que les précédents. Tous les citoyens les paient, indirectement et suivant des règles non négociables, mais en retour n'en bénéficient pas de la même façon.

Quelques exemples :

- la santé au sens large ;
- l'éducation : l'école, les universités ;
- la justice : juges et tribunaux ;
- la sécurité publique : la police, l'armée ;
- l'administration au sens large : locale, régionale, nationale.

Il devient nécessaire d'ajouter à ces biens et services publics connus, régalien pour la plupart, un autre chapitre, très sensible à notre époque, l'environnement.

En effet, le citoyen bénéficie, consciemment ou non, d'un contexte de vie collective relativement sécurisé, censé être géré par l'administration publique. Là aussi, quelques exemples :

- la potabilité de l'eau distribuée, garantie par les communes ;
- la pollution de l'air, sujet actuel éminemment épineux ;
- la qualité des aliments et autres produits commercialisés ;
- plus généralement, la gestion des ressources naturelles, des énergies ;
- la prévention des épidémies et des effets des catastrophes.

Tout cela relève de l'environnemental, dont les coûts (organismes de contrôle, subventions, équipements...) sont en développement durable, augmentant plus vite que ceux des services publics plus classiques qui sont déjà en manque de moyens.

Qui paie et va payer la note, sinon au bout du compte le citoyen lui-même ? Même s'il n'est pas toujours d'accord avec les décisions et méthodes mises en place par les autorités, et si sur certains sujets il n'est pas concerné du tout !

Qu'en conclure ?

Que le pouvoir d'achat réel des revenus du citoyen consommateur, son "reste à vivre", va être de plus en plus dépendant de ces coûts engagés par et pour la collectivité, dans un but louable de sécurité et de bien-être.

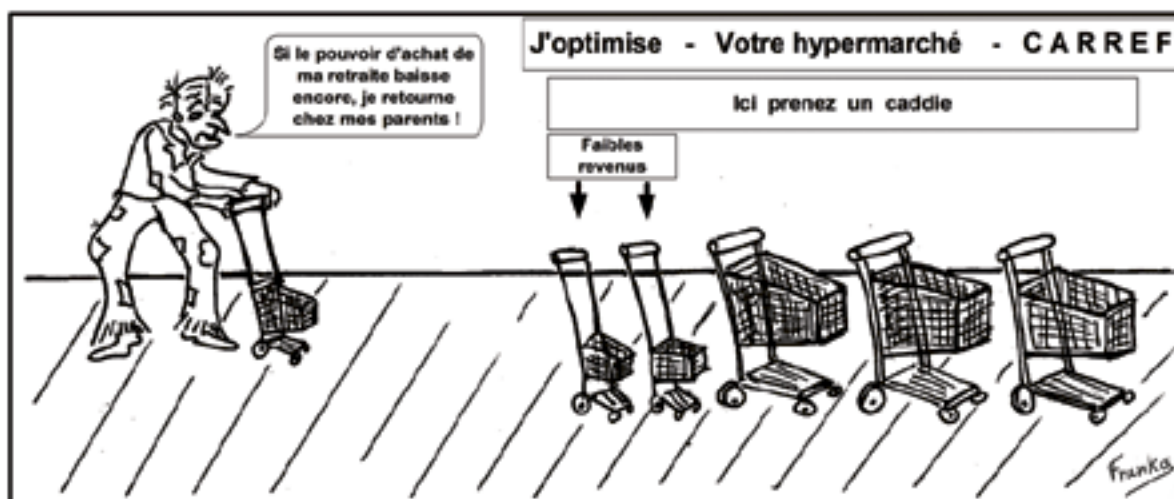
Que malgré tout, sa responsabilité reste entière dans ses choix de consommateur où le rapport qualité-prix peut et doit primer sur les effets de mode.

Qu'il reste aussi citoyen, peut et doit s'exprimer dans les urnes pour donner son avis sur les dépenses collectives qu'on lui demande de supporter par ses impôts.

Enfin, et pour tempérer ces considérations bien concrètes et un relatif pessimisme, on doit aussi se poser une question très simple :

le bonheur est-il vraiment et uniquement
dans le pouvoir d'achat ?

Jean-Pierre Rochette



Question de Monsieur Michel B. de Lyon

« Ma banque vient de m'aviser d'une augmentation des frais de tenue de mon compte. Est-ce légal et puis-je m'y opposer ? »



Notre réponse

À part de rares exceptions fixées par réglementation, les banques, comme tous les commerçants, facturent librement leurs services. Tous les tarifs applicables à la gestion du compte, aux produits et services dont bénéficie le titulaire du compte doivent être mentionnés sur la convention de

compte remise lors de l'ouverture du compte.

Toute modification ultérieure des tarifs doit être communiquée au titulaire du compte au moins 2 mois avant la date d'application envisagée. Le titulaire du compte peut contester les nouveaux tarifs jusqu'à la date d'entrée en vigueur annoncée (de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception). L'absence de contestation dans ce délai vaut acceptation

des nouveaux tarifs. En cas de refus de l'application des nouveaux tarifs, le client est en droit de demander la résiliation de la convention de compte. Dans cette hypothèse, la banque ne peut lui réclamer de frais. ■

Question de Madame Denise C. de Lyon

« J'ai appris que la norme de diffusion de la TNT allait bientôt changer. Suis-je obligée de changer mon poste de télévision ? »

Notre réponse

La norme de diffusion de la TNT doit changer début avril 2016. Les appareils obsolètes sont les plus anciens, aussi, pour savoir si votre télévision est prête pour le 5 avril, allumez-la et placez-vous sur la chaîne 7 ou sur la chaîne 57.

Si le logo « HD » apparaît à côté de celui de la chaîne, votre équipement est déjà compatible. Sinon, il ne l'est pas, et dans ce cas, il faudra acheter un nouvel adaptateur TNT (ils se vendent à partir de 25 €).

Ce test fonctionne pour les écrans reliés à une antenne râteau. Ceux recevant les chaînes de télévision par box (ADSL ou filaire), câble ou bouquet satellite payant ne sont pas concernés par cette échéance. ■

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ Pour bénéficier du report de son crédit bonus de 50 % après avoir changé de compagnie d'assurance pour son véhicule, M. Michel T. de Corcelles-en-Beaujolais doit fournir un relevé d'informations qu'il demande à son ancien assureur. Suite à un problème de courrier, il ne reçoit ce relevé qu'un mois après la souscription du nouveau contrat ; il le transmet aussitôt, mais entre temps l'assureur a prélevé un montant de 845,98 €, tarif majoré alors qu'avec le bonus de 50 % la prime annuelle prévue pour la formule tous risques était de 237,86 €.

Suite à l'intervention de l'association, l'assureur a mis à jour le compte de notre adhérent, et lui a remboursé la différence, soit 608,12 €.

■ Lors d'une soirée en discothèque, la veste de M. Serge S. de Sainte-Consoce a été volée ; les clés de sa voiture étaient dans la poche du vêtement, et le voleur est parti avec le véhicule. M. S. dépose plainte à la gendarmerie, et effectue les démarches nécessaires auprès de la GMF, son assureur, pour le remboursement de son véhicule d'une valeur d'environ 15 000 €. Mais bien qu'il soit assuré tous risques et que le vol soit couvert par son contrat d'assurance, la compagnie lui refuse la prise en charge au motif qu'il n'y a pas eu d'effraction.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant que le vol par ruse est couvert selon les conditions générales du contrat, la GMF révisé sa position et accepte la prise en charge du vol.

■ Mme Fabienne J. de Fontaines-sur-Saône a fait l'objet d'un démarchage téléphonique par un agent de sa banque et s'est vue proposer une assurance complémentaire santé, offre qu'elle a déclinée étant déjà adhérente à une mutuelle qui lui donne satisfaction. Malgré ce refus, suite à cet appel, elle a eu la sur-

prise de recevoir un devis auquel elle n'a pas donné son accord, ne signant ni ne renvoyant le document. Malgré cela sa banque s'est mise à prélever sur son compte des cotisations mensuelles pour cette assurance, et elle ne reçoit plus les dossiers de remboursement car la Sécurité sociale ne sait pas à laquelle des deux assurances complémentaires il faut les envoyer.

Suite à l'intervention de l'association, le faux contrat a été annulé, les prélèvements ont cessé et toutes les sommes indûment prélevées ont été remboursées à notre adhérente.

■ Suite à la rupture de la courroie de distribution de sa Citroën C2 en juillet 2015, Mme Evelyne V. de Genas s'est vue facturer un montant de 1 308,49 € pour les réparations. Le véhicule a été mis en circulation en novembre 2008, a été très régulièrement entretenu conformément aux recommandations du constructeur, et marquait 77 400 km au compteur à la date de la panne. Comme les limites préconisées par Citroën pour le remplacement de cette courroie, soit 150 000 km ou 10 ans, ne sont pas atteintes, Mme V. s'adresse au service client pour demander une prise en charge, mais le constructeur la lui refuse, considérant que sa responsabilité n'est pas engagée par ces préconisations.

Suite à l'intervention de l'association, le service clients Citroën a pris en charge à 100 % la réparation.

■ Suite à un décès, Generali Patrimoine tarde à débloquent les fonds émanant de la succession, alors que M. Sacha O. de Villeurbanne a bien effectué l'ensemble des formalités requises. La société d'assurances invoque plusieurs excuses pour justifier ce retard : dysfonctionnements, problèmes informatiques...

Suite à l'intervention de l'association, les capitaux ont été rapidement mis à disposition de notre adhérent.

PCA : Pour Consommer Autrement

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

Responsable de publication : Michel Boutard

Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro : Arlette Baisat, Michel Boutard,
Franka Fregonara, Michel Fregonara, Dominique Reynaud, Jacques
Reynaud, Jean-Pierre Rochette, Chantal Roleau

**1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON**

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon
Tirage : 2 000 exemplaires - Dépôt légal : Mars 2016 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 147 - Mars 2016
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 Lyon Métropole & Rhône

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

Correspondance :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 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

Téléphone : 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 Lyon Métropole & 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 Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Métropole & Rhône ne peut agir que pour ses adhérents à
jour de cotisation (article 63 de la loi 71-1130 du 31 décembre 1971).

Nom : Prénom :

Adresse :

..... Code Postal :

Ville : Téléphone :

E-mail :

Date : Signature :

- | | |
|--|------|
| ☐ Adhésion étudiant (sur présentation carte)..... | 20 € |
| ☐ Adhésion+ PCA..... | 36 € |
| ☐ Adhésion simple..... | 30 € |
| ☐ PCA seul..... | 6 € |
| ☐ Réadhésion dans les 2 mois..... | 27 € |
| ☐ Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... | 33 € |

Chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

À envoyer avec votre règlement à :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

