



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Bilan d'activité 2016.....	3

ACTUALITÉ LOCALE

Nouvelle condamnation des plombiers-serruriers "d'urgence".....	4
--------------------------------------------------------------------	---

CONSOMMATION

Les fausses économies d'électricité.....	5
L'origine de la viande et du lait désormais étiquetée sur les plats cuisinés.....	5

LOGEMENT

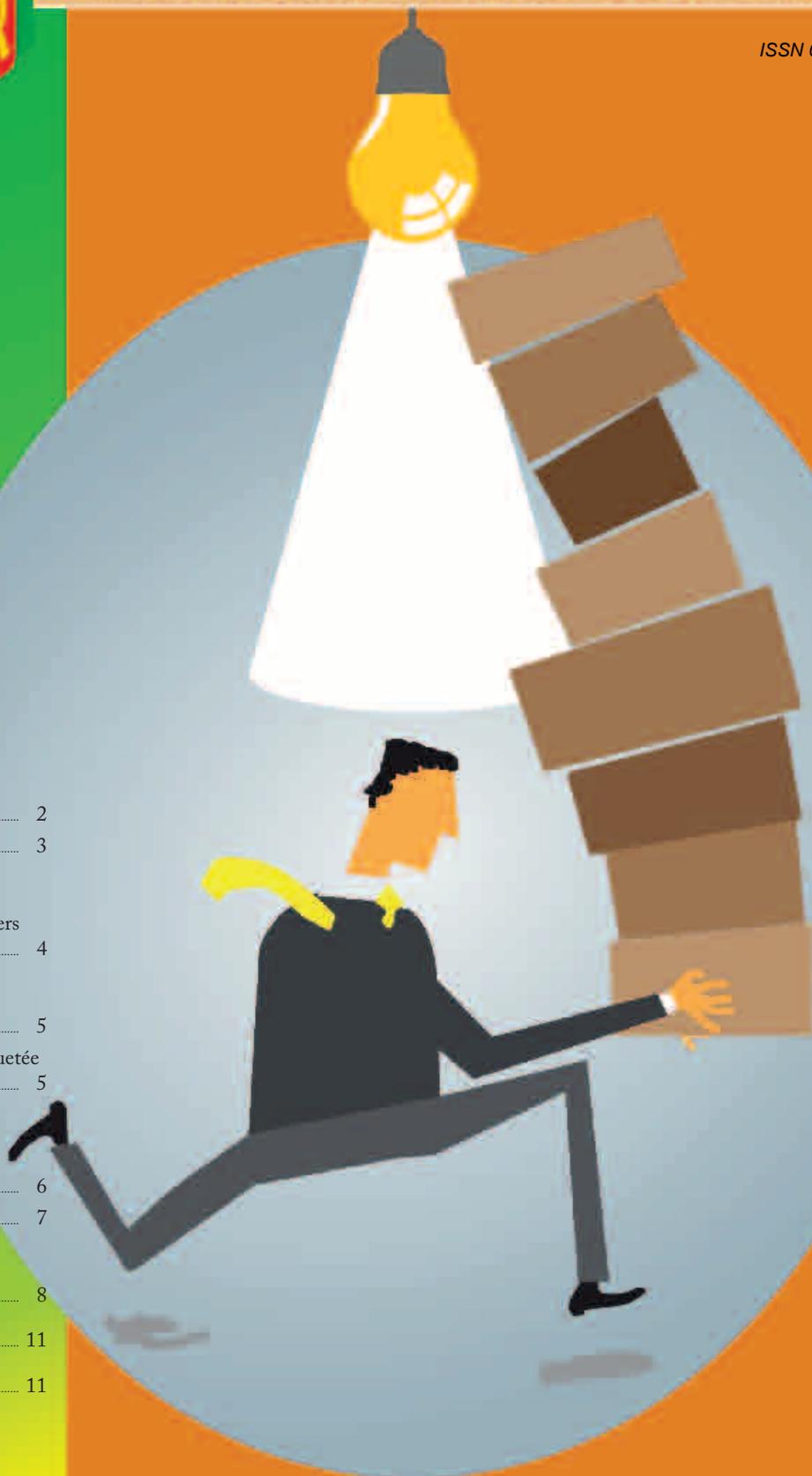
État des lieux de sortie d'un logement : la vigilance s'impose.....	6
Résidences de tourisme : des déceptions.....	7

ENVIRONNEMENT / SANTÉ

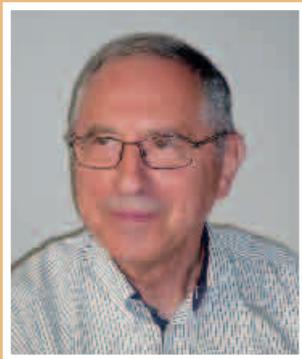
Petite histoire des pesticides.....	8
-------------------------------------	---

COURRIERS DE CONSOMMATEURS.....	11
---------------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ.....	11
------------------------------	----



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 ci-contre des éléments correspondants qui seront complétés, présentés et commentés lors de notre assemblée générale du 10 mars prochain.

Les mois de décembre et de janvier derniers ont été marqués par des épisodes de pollution atmosphérique aux particules fines d'une durée inégalée à ma connaissance : 24 jours d'alerte au total pour le bassin d'air Lyon Nord-Isère dont relève la métropole de Lyon et une partie du département du Rhône (périphérie de la métropole de Lyon et vallée de la Saône).

Les consommateurs ont contribué pour partie à cette pollution (automobile, chauffage...) et en ont subi les conséquences notamment sanitaires. Ils ont été fortement mis à contribution pour l'atténuer (limitations de vitesse sur les axes routiers durant tous les épisodes et circulation automobile alternée ou différenciée durant 4 jours à Lyon et Villeurbanne). Une association de consommateurs comme l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône ne peut donc pas se désintéresser de la chose. Au demeurant elle est représentée au conseil d'admi-

Un chiffre parmi bien d'autres nous fait chaud au cœur : la hausse du nombre d'adhésions au 31 octobre 2016 de 1,4 % par rapport au même jour de 2014 (soit près de 80 adhésions) ; cette hausse est du même niveau pour le Grand Lyon et le département du Rhône. Les chiffres définitifs de fin d'année, qui ne seront connus que début mars en raison du délai de 2 mois accordé pour les réadhésions, devraient être du même ordre. Cette évolution fait suite à une chute quasi ininterrompue depuis janvier 2010, date à partir de laquelle nos statistiques sont réputées fiables ; c'est ainsi que nous avons perdu près de 700 adhérents sur 5 ans (- 11,7 %). C'est à l'été 2016 que la courbe s'est inversée.

Ce bon chiffre, dont on ne peut que se réjouir et qui est source de satisfaction, est cependant un peu en trompe-l'œil ; en effet quand on y regarde de plus près il est vraisemblablement dû pour

l'administration d'Atmo Auvergne-Rhône-Alpes, association régionale agréée de surveillance de la qualité de l'air, ainsi qu'au comité territorial Ain-Isère-Rhône mis en place en vue d'une nécessaire concertation locale sur la qualité de l'air ; cependant il m'apparaît qu'elle n'y est pas suffisamment entendue eu égard aux intérêts qu'elle porte.

Il n'est pas dans mon intention de dénigrer ici le dispositif préfectoral mis en place pour atténuer les effets de ces épisodes même s'il est pour partie perfectible et vraisemblablement pas toujours suffisamment efficace : il y a en effet consensus pour considérer que la pollution atmosphérique présente un risque environnemental conséquent pour la santé. Je n'ai pas non plus l'intention de faire valoir à ce stade que les mesures prises sont insuffisantes. Il faudrait cependant à l'évidence qu'elles soient mieux partagées et que les autres contributeurs à la pollution

l'essentiel à l'augmentation de près de 160 % en un an du nombre de litiges avec SFR pour lesquels nous avons été sollicités, ce qui s'est traduit par une centaine d'adhésions nouvelles en plus.

Cette situation ne perdurera certainement pas ; on peut penser en effet qu'à l'exemple de ce que nous avons connu il y a une petite dizaine d'années au moment du boom de la téléphonie mobile, SFR redeviendra un jour ou l'autre plus vertueuse.

Le conseil d'administration, notamment après son renouvellement partiel statutaire qui interviendra le 10 mars, a donc une fois encore la lourde tâche de trouver et de mettre en œuvre des mesures de nature à éviter la diminution du nombre d'adhérents. Il s'y emploie constamment et ne sombre pas dans le pessimisme ; notre fédération se mobilise aussi.

atmosphérique (agriculture, chaufferies au bois, transport, usines...) soient mis à contribution d'une manière plus voyante.

Toutefois, la crédibilité du dispositif, son acceptabilité sociétale et donc l'efficacité des mesures restrictives, reposent notamment sur la transparence des prévisions, leur qualité et l'évaluation a posteriori de leur pertinence.

Force est de constater que ces conditions sont loin d'être pleinement satisfaites.

L'UFC-Que Choisir Rhône-Alpes est intervenue auprès du préfet de région pour que le dispositif évolue en ce sens.

Vous pouvez compter sur notre ténacité pour obtenir des résultats tangibles à ce sujet. ”

Michel Boutard
31 janvier 2017

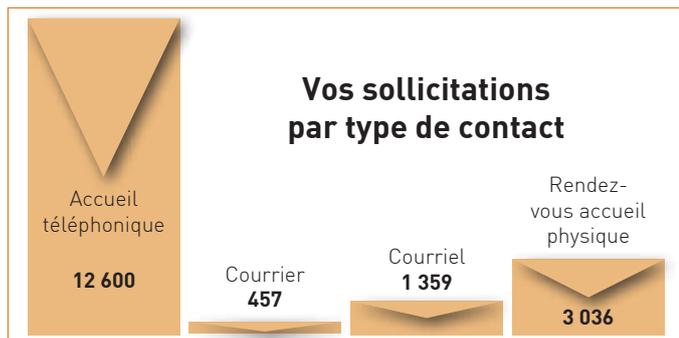
Bilan d'activité 2016

Situation des adhésions

Adhérents au 31/10/2016 5 295	Évolution 2016/2015 + 1,4 %	Évolution à l'échelon national - 0,2 %
Nouveaux adhérents 1 907 (+ 1,4 %)	Ré-adhérents 3 388 (+ 1,4 %)	Ratio adhérents/population 0,271 %
92,1 % des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le Rhône		

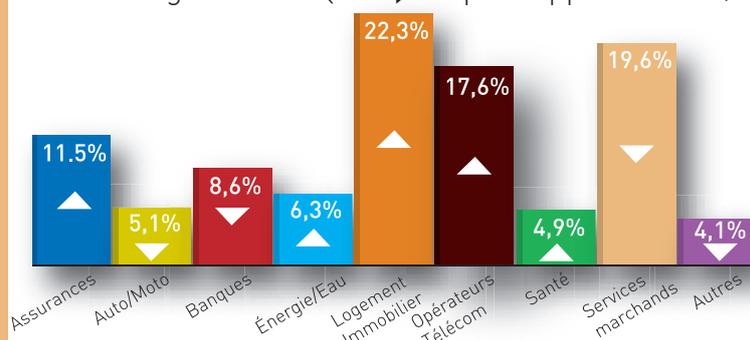
Ressources humaines

66 collaborateurs
64 bénévoles
1 salariée
1 stagiaire

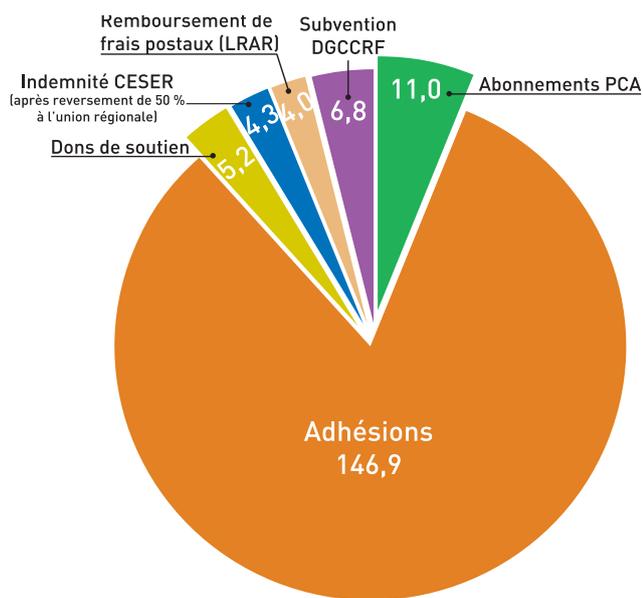


Activité de traitement des litiges

2 333 litiges traités (+ 15,4 % par rapport à 2015)



Ressources financières (exprimées en k€)



Activité d'action en justice

18 dossiers transmis à nos avocats partenaires
19 dossiers 2016 ou antérieurs jugés – **19** gagnés

Activité de communication

4 bulletins trimestriels
11 lettres mensuelles d'information électronique

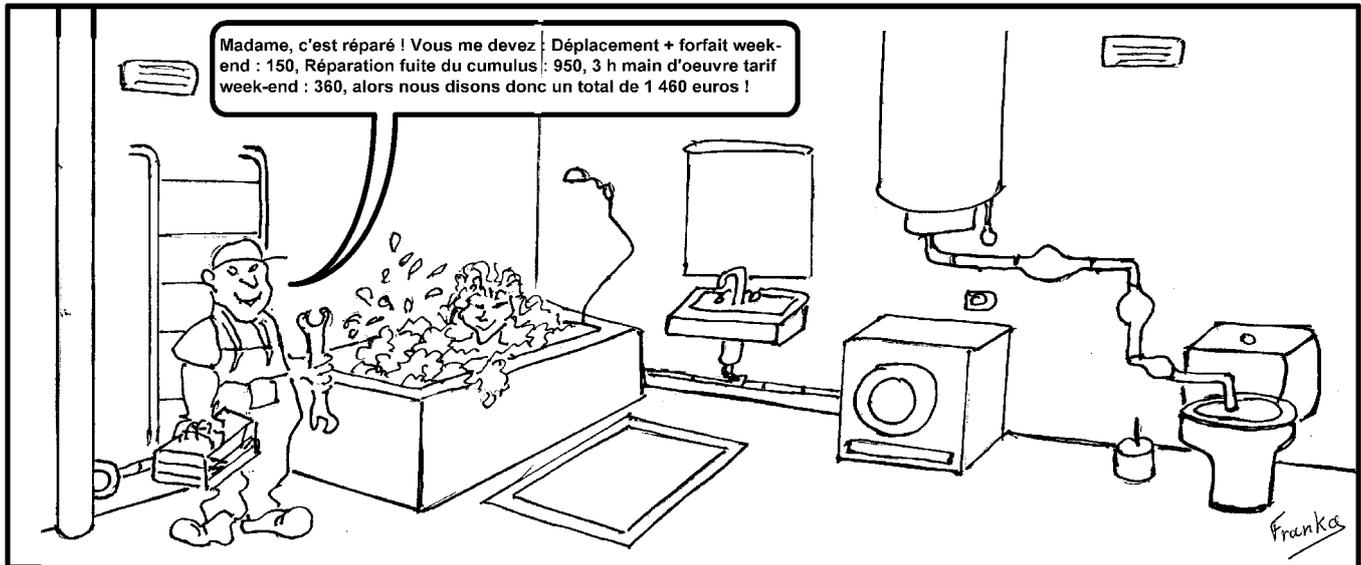
Activité d'enquête

Nos **14** enquêteurs ont participé aux **7** enquêtes diligentées par notre fédération

Activité de représentation au sein d'organismes externes

Organismes	Participations
Commissions des usagers des établissements de santé (CUES)	49
Comité économique, social et environnement régional (CESER)	31
Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)	21
Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)	8
Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions industrielles et des risques dans l'agglomération lyonnaise (SPIRAL)	5
Atmo Auvergne-Rhône-Alpes	4
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)	4
Conseils de surveillance des établissements publics de santé	3
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	2
Comité local des usagers de la préfecture (CLU)	1
Commission de surendettement des particuliers du Rhône	1

Nouvelle condamnation des plombiers-serruriers "d'urgence"



Le tribunal correctionnel de Lyon, sollicité par le procureur de la république, et par 17 plaignants, a rendu le 1er juillet 2016 un jugement qui devrait freiner les ardeurs de certains opérateurs profitant de la détresse de leurs victimes face à des portes fermées, ou à des fuites d'eau.

L'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône, assistée par son avocat, s'était également portée partie civile, du fait des nombreux cas qu'elle avait été amenée à connaître.

L'organisation reposait en particulier sur 3 personnes, gérantes et co-responsables de sociétés bien connues par leurs publicités omniprésentes dans les premières lettres des annuaires téléphoniques : ACACIAS Fermetures, ACADEMIA Fermetures, AS Plomberie, mais aussi les Établissements GAUTHIER Père et Fils, dénomination gage de respectabilité, sous d'autres noms encore sur les plaquettes publicitaires à présentation quasi officielle distribuées en grand nombre dans les boîtes à lettres.

Contrairement à leurs raisons sociales, ces sociétés étaient en fait de très petites structures, disposant d'adresses "boîtes à lettres" laissant imaginer un caractère local rassurant.

Les chefs d'accusation retenus ont porté essentiellement, dans le cadre de dépannages d'urgence à domicile, sur des pratiques commerciales trompeuses, défauts d'informations préalables, abus de faiblesse, et autres affirmations mensongères, les périodes retenues allant de janvier 2011 à décembre 2012.

Le caractère prohibitif des prix pratiqués, sans rapport avec ceux de la concurrence et avec la qualité des prestations, a été un des déclencheurs de l'action judiciaire initiée par des victimes s'estimant floués.

Au terme des débats, en juillet 2016, les prévenus ont été condamnés à titre personnel, dans le cadre de l'action pénale, à 8 à 10 mois d'emprisonnement avec sursis.

Au titre de l'action civile, les prévenus ont été condamnés solidairement à indemniser partiellement leurs victimes, suivant les cas, sur la base du préjudice économique, du préjudice moral, et des frais repris dans l'article 475-1 du code de procédure pénale.

Cette affaire n'est pas sans rappeler une autre condamnation sur des faits très proches, qui avait concerné en avril 2014 la société et les dirigeants des Établissements Garnier Père et Fils et mobilisé 42 parties civiles dont certaines de notre région. Le jugement du tribunal de grande instance de Paris avait alors débouché sur une amende de 100 000 euros, un emprisonnement de 3 et 6 mois fermes, et une interdiction d'exercer une activité commerciale pendant 5 ans !

Nous considérons avec satisfaction le fait que la justice se prononce nettement en faveur du respect des dispositions protégeant les consommateurs, et permet des compensations financières, pour autant que les condamnés soient encore solvables...

Nous regrettons toutefois que perdurent encore aujourd'hui les agissements de certains professionnels qui copient en toute impunité ces méthodes détestables, en particulier lorsqu'ils ont affaire à des personnes vulnérables.

La vigilance reste de mise ! ■

Jean-Pierre Rochette

Les fausses économies d'électricité

Il n'est pas de jour sans que l'on en appelle à votre civisme pour économiser l'électricité, dont chacun sait qu'elle risque de manquer un jour ou l'autre.

Ce n'est pas faux, si aucune précaution n'est prise, tant dans la production que dans la consommation, cette énergie ne se stockant pas. Mais les argumentaires mis en avant par les fabricants de matériel et les médias officiels sont souvent pipés.

Deux exemples :

Les **"nouveaux" radiateurs** (qui permettent, d'après les publicités, d'économiser 15 à 20 %...)

Les classiques convecteurs "grille-pains", bien qu'encore largement en vente, de par leur très faible prix, sont il est vrai une mauvaise solution en matière de confort : ils chauffent surtout... le plafond, et fonctionnent en tout ou rien, c'est-à-dire qu'ils sont ou chauds ou froids.

Les variantes dites "radiants" diffusant à l'horizontale des infrarouges, ne donnent pas du tout la même sensation : moins de zones ou de périodes froides, un chauffage plus doux.

Les appareils dits "à inertie" font un peu la même chose : ils font appel à des matériaux lourds, qui emmagasinent plus ou moins la chaleur, et la restituent progressivement.

L'un comme l'autre sont beaucoup plus chers que les "grille-pains", mais ils sont plus agréables à vivre.

Ce qu'il faut savoir : les uns comme les autres sont équipés de résistances électriques, et à température moyenne identique dans une pièce, ils consomment exactement la même chose.

Le kWh dépensé se transforme en chaleur dans tous les cas : seule la perception change.

En tout cas, il n'a jamais été prouvé que des économies de 15 à 20 % puissent être réalisées.

Les **effacements ou délestages** (proposés par les professionnels)

Très en vogue actuellement, ils ont pour but officiel de réduire les appels de puissance aux heures de pointe, pour éviter de devoir faire appel à des centrales à gaz, des importations à des prix très élevés, ou même des décrochements de réseaux. Ce n'est pas faux.

Indépendamment des dispositifs heures pleines-heures creuses, suivant les contrats, des dispositifs plus ou moins sophistiqués vont couper chez vous, si vous avez donné votre accord, l'alimentation de circuits non prioritaires pendant quelques dizaines de minutes (le chauffe-eau électrique, le chauffage des chambres, le lave-linge, par exemple). Vous ne serez pas prévenus, mais vous ne vous en rendrez probablement pas compte (sauf pour le lave-linge, peut-être...).

Mais cela ne vous rapportera quasiment rien : en effet, votre chauffe-eau, ou vos radiateurs de chambres, se remettront en marche dès que le courant sera revenu, et "récupèreront" le temps perdu... La consommation sera donc la même, bien que l'on ait pu vous promettre le contraire. Ce qu'il faut savoir : les sociétés bien inspirées qui installent ces matériels chez vous sont rémunérées par les industriels de l'électricité pour les effacements de puissance qu'ils vous auront vendus ! Moins vous consommez, dans certaines périodes, plus ils gagnent... Mais vous : non !

Dans ces périodes très agitées sur le plan des énergies, où il y a des opportunités de chiffres d'affaires importantes pour certains, le consommateur doit garder les pieds sur terre. ■

Jean-Pierre Rochette

L'origine de la viande et du lait désormais étiquetée sur les plats cuisinés

C'est tout de même la moindre des choses que de savoir ce que l'on mange, et d'où cela provient. Une transparence très attendue des consommateurs de plus en plus méfiants sur la qualité des plats préparés, depuis le scandale de la viande de cheval dans les lasagnes en 2013.

Et bien nous y sommes ! Après une longue négociation avec la Commission européenne, Bruxelles et notre ministre de l'agriculture se sont mis d'accord pour un étiquetage obligatoire de l'origine de la viande et du lait utilisés dans les produits transformés, à compter du 1er janvier 2017. La France est ainsi le premier pays de l'Union européenne à adopter cette réglementation, mise en place à titre expérimental pour deux ans.

Une mesure qui concerne les produits laitiers contenant plus de 50 % de lait, et les plats préparés avec plus de 8 % de viande. Pour l'heure, seules les entreprises qui produisent en France sont concernées par cette obligation. Afin d'éviter tout risque de gaspillage, les distributeurs auront jusqu'au 31 mars 2017 pour écouler les stocks de produits ne mentionnant pas l'origine des viandes et du lait qu'ils contiennent.

Seuls les plats préparés avec 100 % de viande ou de lait français pourront porter l'étiquette "produits d'origine française".

Les consommateurs verront donc apparaître sur les emballages de ces produits les pays de naissance, élevage et abattage des animaux pour la viande ou bien de collecte ainsi que de conditionnement ou de transformation pour le lait. Concrètement, un burger congelé, un plat préparé de lentilles avec des saucisses, des sandwichs triangles, des yaourts ou encore un fromage confectionné en France porteront obligatoirement la mention d'origine.

Il s'agit bien là d'une avancée certaine pour les consommateurs qui bénéficieront ainsi d'une information équivalente à celle déjà obligatoire pour les viandes fraîches, les fruits et légumes frais ou encore le miel.

Les éleveurs de bovins et les producteurs de lait, confrontés à une crise de l'élevage, espèrent bien que cette opportunité fera reconnaître la qualité de leurs produits et dopera leurs ventes. L'enjeu est de taille puisque l'origine du produit est l'un des premiers critères d'achat avec le prix.

Plusieurs marques alimentaires françaises ont anticipé cette obligation, sans augmenter pour autant les prix de leurs produits comme le prétendait Bruxelles. Cette bonne nouvelle reste à confirmer. ■

Françoise GAUDIN
Source : Que Choisir

État des lieux de sortie d'un logement : la vigilance s'impose

Vous avez passé des mois, voire des années agréables dans votre logement... mais depuis votre entrée les équipements ont vieilli, les peintures sont passées, les joints silicones sont abîmés... Au moment de déménager, vous pensez que ça n'a rien d'important et que vous récupérerez sans problème votre dépôt de garantie... malheureusement ce n'est pas aussi évident !

De plus en plus, les agences immobilières ont des pratiques qui confinent à l'abus lorsqu'elles n'hésitent pas à facturer des sommes très importantes à l'issue du contrat de location, y compris pour des défauts d'entretien mineurs. Au final, la facture peut être salée pour le locataire mal informé : retenue de l'intégralité du dépôt de garantie et même demandes complémentaires pouvant aller jusqu'à plusieurs centaines d'euros !

Une société comme Foncia fait appel à sa filiale Constatimmo pour établir à la fois l'état des lieux sortant et chiffrer les dommages. La confusion des rôles ne les dérange pas ! Dans les dossiers traités ces derniers mois par l'association, les demandes indemnitaires présentaient de nombreuses irrégularités : absence de réduction pour vétusté¹, dommages chiffrés mais non indiqués dans l'état des lieux sortant, surévaluation des coûts de réparation, erreur de calcul...

Si vous êtes locataire en fin de bail, il est nécessaire d'avoir à l'esprit quelques règles pour limiter les déconvenues et anticiper les litiges.

Avant le rendez-vous d'état des lieux

Lorsque vous fixez le rendez-vous, demandez à l'agence le support qui sera utilisé (papier ou tablette numérique) et qui représentera le bailleur (un conseiller de l'agence ou un "expert" extérieur). Si l'état des lieux entrant était sur papier et que le sortant est prévu sur tablette (de plus en plus souvent pour les sociétés importantes), insistez pour que celui-ci soit fait sur papier. La loi impose que la forme des états des lieux entrant et sortant soit identique pour vous permettre de comparer.

Avant le jour J, vous devez vous assurer de tous les petits détails : nettoyage des grilles d'aération, rebouchage propre des trous dans les murs, nettoyage des vitres (20 € par vitre), fixation des poignées de porte, bon fonctionnement de la chasse d'eau (50 € pour une nouvelle chasse d'eau), état des joints de silicone dans les pièces d'eau (15 à 20 €), ampoules présentes dans toutes les pièces et douilles en bon état, avoir toutes les clés, détartrage des WC (36 €), flexible de douche... ce sont souvent ces petits détails qui finissent par représenter des sommes importantes. Prenez également le temps de relire l'état des lieux entrant et de rassembler tous les échanges que vous avez eus avec votre propriétaire ou la régie.

Lors du rendez-vous

Demandez à un tiers proche de vous assister lors du rendez-vous : vous serez plus fort à deux et en cas de litige ultérieur vous aurez un témoin.

Prévoyez du temps : pour les grands logements, pointer tous les détails peut prendre du temps et mieux vaut ne pas être pressé

par un autre rendez-vous (dans un litige suite à une location de maison, la visite sortante a duré 3 heures !). Ayez avec vous votre exemplaire de l'état des lieux entrant.

Si l'agent constate des défauts d'entretien que vous contestez, soyez ferme et refusez qu'ils soient notés en argumentant par la vétusté ou des malfaçons d'origine. Si malgré vos dénégations les dégradations sont notées sur le constat, émettez des réserves écrites à la fin.

En effet, avant de signer l'état des lieux, prenez le temps de relire complètement, apposez des réserves et demandez des corrections. Une fois signé, l'état des lieux vous est juridiquement opposable et il devient difficile de le contester.

Lorsqu'il est établi en format numérique, l'état des lieux doit vous être transmis dès la fin du rendez-vous (par mail ou imprimé). S'il y a un décalage dans le temps, il sera possible d'en contester l'authenticité.

Après le rendez-vous

Quels sont les points qui peuvent faire l'objet d'une retenue sur votre dépôt de garantie ?

Vous êtes responsable des dégradations qui vous sont imputables. Ces dégradations sont constatées par comparaison entre les états des lieux entrant et sortant.

La loi n'impose pas que le propriétaire fournisse des factures, ce qui implique qu'il n'est pas obligé de faire les réparations². Toutefois, il doit faire une estimation de son préjudice et c'est à cela que servent le chiffrage et les différents devis. C'est à la fois un inconvénient pour le locataire qui a le sentiment de payer pour des travaux qui ne seront jamais effectués, mais c'est aussi un atout car cela ouvre la porte à la discussion sur les montants. Donc, si vous n'êtes pas d'accord avec les retenues effectuées, la première chose à faire est de contacter votre agence pour négocier le montant du préjudice. D'abord par téléphone ou courriel puis ensuite par courrier recommandé si le désaccord persiste. Si vous n'êtes pas d'accord sur des points précis, n'hésitez pas à invoquer la vétusté, la malfaçon ou toute autre cause qui prouverait que vous n'êtes pas responsable.

Si les réparations chiffrées correspondent bien aux dégradations notées sur l'état des lieux de sortie, vous pouvez encore contester le montant du préjudice : proposez une indemnisation globale qui vous soit plus favorable. Vous pouvez aller jusqu'à fournir des devis ou des exemples de prix issus du commerce. ■

Guillaume Chesnot

¹ Le décret 2016-382 vient préciser les modalités d'établissement de l'état des lieux et fixer des règles pour prendre en compte la vétusté dans les indemnisations du propriétaire.

² Si les textes sont clairs, la jurisprudence l'est moins... En effet, un arrêt du 31 mars 2009 de la Cour de cassation indique que le propriétaire doit justifier soit d'avoir réparé les désordres, soit d'avoir reloué à des conditions moins favorables, pour prétendre à une indemnisation. Toutefois, cet arrêt, s'il semble favorable au locataire, n'a pas été confirmé et les juristes ne sont pas tous d'accord sur sa portée.

Résidences de touristes : des déceptions

Foin des maisons de famille perdues dans la campagne, sans réel confort, qui ne sont que très rarement occupées... mais qui coûtent très cher ! Doit-on les conserver, les vendre ?

Les professionnels de l'immobilier ont eu la bonne initiative de proposer à ceux qui auront décidé de vendre, et à d'autres investisseurs aussi, d'acquérir à crédit un appartement neuf avec services, bien placé dans une zone touristique, et d'en confier la gestion à un exploitant qui s'occupera de tout : trouver des locataires et les faire payer, gérer la copropriété, faire les comptes...

S'ajoutent à cela des défiscalisations intéressantes : 11 % de la valeur du bien, récupération de la TVA sur 20 ans... Quelques contraintes ou obligations, mais globalement : que du bonheur ! C'est ainsi que des organismes immobiliers se sont développés sur ce créneau, vendant à des ménages de tous niveaux de revenus l'idée d'un patrimoine vivant, dont ils pourraient profiter pour partie du temps, eux ou leurs enfants, et qui rapporterait le reste de l'année.

La médaille a cependant, et souvent, plusieurs revers, qu'il faut connaître :

- le vendeur fait signer à son profit un bail de 9 ans à loyer fixe, durée requise pour la défiscalisation. Il sera quasiment impossible d'en sortir pendant cette période, sauf à payer une indemnité dissuasive au vendeur devenu ainsi juridiquement le locataire. Et il peut s'en passer des choses en 9 ans, d'un côté comme de l'autre !
- à supposer que tout se passe bien pendant cette période (et heureusement, cela arrive !), vient le jour où il faut renouveler le contrat. Il est malheureusement courant, à ce moment là, que le gestionnaire propose de continuer, mais avec des loyers, et donc des revenus, bien moindres que précédemment. Si une majorité semble appliquer une décote de 20 à 30 %, cela peut aller jusqu'à 70 à 80 %. Les arguments : difficulté à trouver des clients, environnement qui a changé etc.

Que faire ?

- Accepter, et voir s'envoler tout espoir de rentabilité ?
- Contester, et risquer de ne pas avoir de revenus pendant le temps d'une action judiciaire, et accessoirement de perdre l'avantage de la récupération de TVA ?
- Trouver un autre gestionnaire sur place ? Ils ne se précipitent pas, en général.

- Vendre ? Pas facile, car les situations sont connues, et tout le petit monde de l'immobilier local sait bien que les prix d'achat des biens et les loyers initiaux étaient surévalués ! Il n'est pas rare de devoir revendre à la moitié du prix d'achat.

Chaque cas est particulier, et le choix souvent douloureux.

Un autre point : le promoteur, vendeur, gestionnaire, se trouve aussi bien souvent par la force des choses décideur dans la copropriété. Les charges, facturées au copropriétaire investisseur, étaient déjà, dans la première période, supérieures à ce qui avait été estimé, mais... contenues.

10 ans après la livraison et l'occupation des lieux, des travaux importants sont alors quasiment obligatoires, tant dans l'espace privatif (l'intérieur des logements), que dans les parties communes.



Le budget travaux de remise à niveau risque alors de faire exploser les coûts à la charge du propriétaire. Pas très gai, tout cela !

On constate que les pratiques des groupes immobiliers se rejoignent très souvent, dans ce domaine, et que le petit investisseur de bonne foi peut se retrouver piégé, en toute légalité. On a pu aussi remarquer que, indépendamment de leurs tailles et leurs notoriétés apparentes, la solidité financière de ces groupes n'était pas toujours à la hauteur de leurs projets. Certains ont dû arrêter leur activité ou être repris, d'autres sont encore en situation précaire.

Et il n'est pas rare de voir des immeubles voués à cette activité être dans des états d'entretien lamentables, dus à une qualité de gestion déplorable, dévalorisant ainsi de fait les appartements...

En conclusion : méfiance au départ ! C'est un engagement de long terme sur lequel il est difficile de revenir sans y laisser des plumes.

Avant de signer quoi que ce soit, dans ce domaine, il faut absolument lire et faire analyser les contrats. Pré-rédigés par des juristes patentés, ils sont volontairement peu clairs, et souvent très déséquilibrés au détriment du client.

Et comme le dit si bien une philosophe de notre temps : « *Quand c'est flou, c'est qu'il y a un loup* ».

Jean-Pierre Rochette

Petite histoire des pesticides

Les pesticides sont des substances chimiques utilisées principalement par les agriculteurs pour éloigner ou détruire les ravageurs (insectes, rongeurs) ou les espèces indésirables de plantes (mauvaises herbes, champignons) portant atteinte aux cultures ou aux denrées alimentaires en découlant. On y inclut aussi les défoliants et les produits destinés à protéger les fruits et légumes pendant leur stockage et leur transport, ainsi que les traitements conservateurs de bois, et les substances à usages domestiques : anti-poux, antimites, aérosols, diffuseurs anti-mouches et moustiques etc. L'usage des pesticides au sens large par l'homme est très ancien ; il remonte à l'antiquité : soufre en Grèce antique, arsenic chez les Romains ; au XIXe siècle, le sulfate de cuivre (« bouillie bordelaise ») était utilisé comme fongicide (lutte contre les champignons microscopiques qui détruisent le feuillage et les fruits, et contre la pourriture), le « vert de Paris » à partir du XIXe siècle (acéto-arsénite de cuivre très toxique, non biodégradable).

Environ 350 de ces produits sont utilisés dans la Communauté européenne CEE.

Ce sont principalement des insecticides, raticides, fongicides, et herbicides.

En France, pour pouvoir vendre ses produits, l'agriculteur, s'il n'a pas opté pour la filière AB (agriculture biolo-

gique), extrêmement contraignante et génératrice de faibles rendements, est dans l'obligation de traiter ses cultures. Sinon, il obtiendra des fruits et légumes, des céréales abîmés par les parasites, et en quantité beaucoup plus faible : le consommateur n'en voudra pas.

Parfois utilisés en excès, ou jetés sans précaution dans leurs emballages, ou



Voilà qui détruit nos récoltes

mêmes lâchés dans la nature accidentellement, et avec un faible pouvoir de dégradation, ils peuvent s'accumuler dans la chaîne alimentaire ou contaminer la nature. Ils constituent alors un danger pour la santé humaine.

L'une des causes de leur dissémination est le fait qu'une très grande partie de ces substances est répandue dans l'atmosphère lors du traitement par pulvérisation des récoltes, et perdue. Elles contaminent notamment les milieux aqueux (rivières, nappes phréatiques et côtes) par leurs retombées et écoulements sur le sol lors des pluies.

Les grandes familles de pesticides

■ Les organochlorés dont le premier produit utilisé en masse à partir de la dernière guerre mondiale, pour la lutte contre les insectes, est le DDT, qui a été largement utilisé dans le monde entier, interdit dans la CEE au début des années 1970, mais parfois encore utilisé dans les pays tropicaux. C'est une substance très stable, peu dégradable, et qui s'accumule dans les organismes vivants. Abrégé de "dichlorodiphényltrichloroéthane", cette substance a été découverte en 1874, mais n'a été reconnue active comme insecticide qu'à la veille de la seconde guerre mondiale ; elle a été une cause de destruction de nombreux oiseaux, leurs œufs étant contaminés (et colorés en rouge). Le lindane, utilisé très largement depuis 1938 comme insecticide, produit de protection du bois et produit pharmaceutique (poux et gale), est un neurotoxique qui a été reconnu cancérogène et perturbateur endocrinien (cause d'anomalies physiologiques et de reproduction) ; il est maintenant interdit en France, mais reste utilisé dans de nombreux pays.

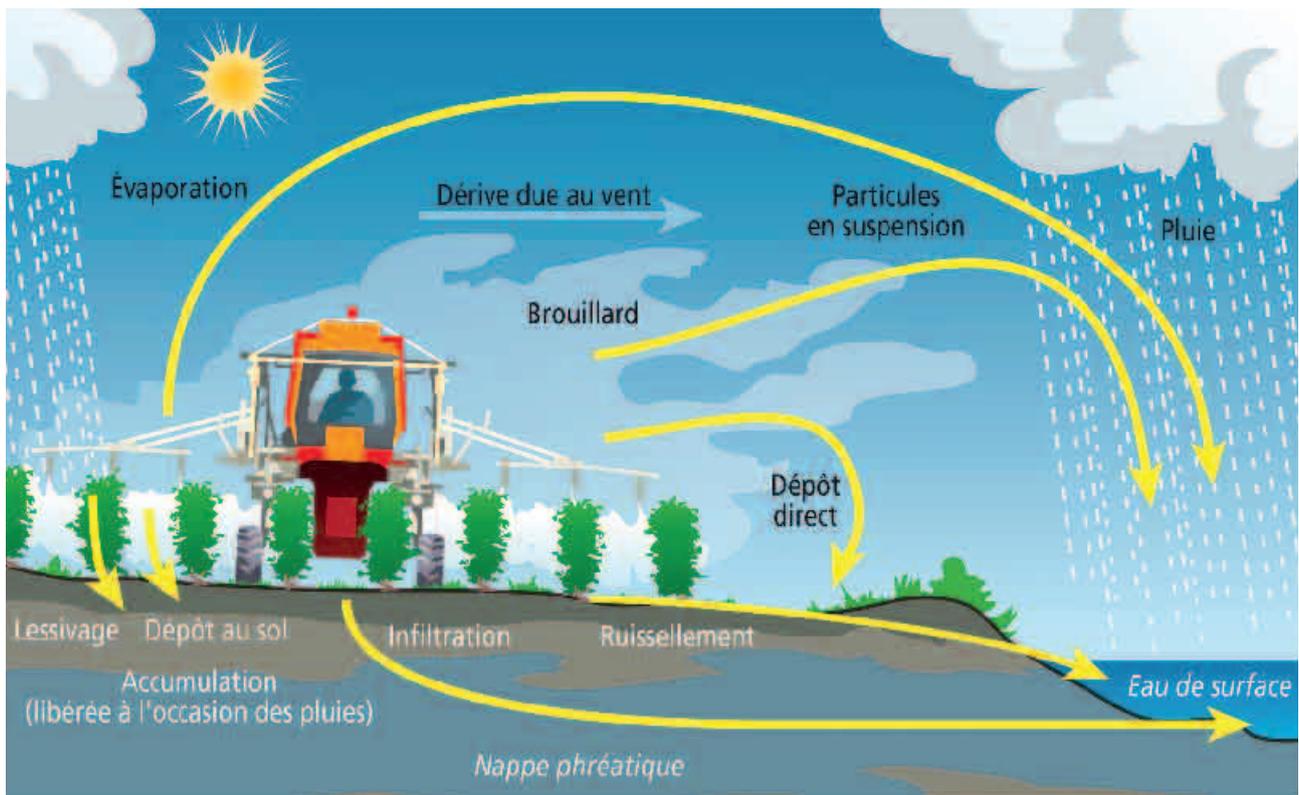
■ Les organophosphorés, mis au point dans le cadre de la recherche sur les gaz de combat, ont été commercialisés à grande échelle après la seconde guerre mondiale. Ils sont neu-



Ce qu'on obtient quand on ne traite pas



Ce qu'on obtient quand on traite ; malheureusement, ces fruits contiennent des pesticides



La diffusion des produits phyto-sanitaires dans les milieux

rotoxiques pour les vertébrés, à dégradation rapide. Le produit phare fut le malathion.

- Les pyréthroïdes, apparus dans les années 1970/1980, insecticides particulièrement toxiques pour les organismes aquatiques.
- Les carbamates, utilisés comme insecticides et fongicides, toxiques.

Une mention particulière peut être portée au glyphosate, désherbant redoutable découvert et commercialisé au début par Monsanto en 1974 sous le nom "Round-up", puis tombé dans le domaine public en 2000. Donné en 2015 comme "cancérogène probable" par le Centre international de recherche sur le cancer, cette opinion est controversée et, après de longues luttes d'influence, il est menacé d'interdiction, mais toujours commercialisé.

Autres pesticides tristement célèbres : les néonicotinoïdes, insecticides principalement utilisés en enrobage des semences, qui sont accusés de tuer les

abeilles (le Gaucho, commercialisé par Bayer). Ces neurotoxiques, qui ont fait l'objet de larges débats et interventions de lobbies, ont été partiellement interdits en France, mais ne l'ont pas été complètement car considérés pour le moment comme "irremplaçables" pour la protection de certaines cultures. Des défoliants ont été utilisés au Vietnam pendant les années 1960 pour détruire le feuillage des arbres et ainsi gêner les combattants Viêt-Cong dans leur dissimulation (agent orange de Monsanto et Dow Chemical).

La France reste un grand consommateur de pesticides, malgré l'action du Grenelle de l'environnement de la fin des années 2000, qui projetait une réduction de leur usage de 50 %, objectif non atteint : la commercialisation avait baissé de l'ordre de 19 % en 2009.

Certes, les pesticides permettent d'obtenir des produits alimentaires en plus grande quantité, avec une présentation meilleure, mais leur accumulation dans l'organisme consécutive à leur consommation, l'air pollué que nous respirons, et les résidus de toutes sortes que nous avalons constituent un danger pour la

santé humaine, à commencer par celle des agriculteurs qui les manipulent et les épandent, ainsi que pour la santé de la faune : atteintes dermatologiques, atteintes neurologiques et maladies neurodégénératives, maladies du sang (leucémie), du cœur et du système respiratoire, perturbateurs endocriniens, sans oublier les cancers.

On aura avantage à enlever la peau des fruits car il y a une là une plus forte concentration de pesticides, mais des analyses ont montré qu'on n'échappe pas aux résidus des pesticides systémiques qui s'infiltrent dans la chair. Un produit systémique est une substance qui, vaporisée sur le feuillage de la plante, y pénètre et s'y répand ; il y reste et se propage dans ses fruits.

Organismes de surveillance

Le programme européen Phytosan (Phyto-Sanitary Controls) est chargé de cataloguer les substances utilisées et d'en surveiller la toxicité.

En France, l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa) évalue les pesticides mis sur le marché, avant leur homologation.



Résistance aux pesticides

Après un certain temps d'exposition à un pesticide, une espèce peut s'y accoutumer et devenir résistante ; cela oblige les services recherche et développement des industries chimiques à toujours rechercher de nouveaux produits.

Des moyens plus écologiques existent pour lutter contre les parasites : leur opposer des prédateurs (mettre des larves de coccinelles pour lutter contre les poux ou les cochenilles sur les cultures par exemple ou des mini-guêpes pour la pyrale du maïs, procédé dit "lutte biologique"), ainsi que le procédé "cultures associées" (cultiver plusieurs espèces végétales sur une même parcelle, certaines éloignant les parasites des autres : piment répulsif pour certaines espèces dans la culture du café), ou encore employer des toxines comme des phéromones

de confusion sexuelle qui perturbent la reproduction d'une famille d'insectes. Une autre solution technique, mais très controversée sur le plan économique et immunitaire consiste à créer de nouvelles espèces de plantes qui s'auto-défendent contre les parasites ou qui sont moins sensibles aux maladies. C'est ce que l'on appelle les OGM (organismes génétiquement modifiés).

L'agriculture biologique

Elle utilise d'autres insecticides, et, s'ils sont généralement moins nocifs pour la santé humaine, ils ne sont pas tous sans danger : le spinoisad est toxique pour les abeilles ; la rotnone, utilisée en culture bio, a été interdite en 2011 : extraite d'une plante tropicale, elle accroissait les risques de maladie de Parkinson chez l'utilisateur ; l'huile de Neem, extraite des graines de margoussier, utilisée comme insecticide bio, est



un perturbateur endocrinien, utilisé comme contraceptif en Inde.

Les grandes entreprises multinationales de l'agro-alimentaire s'intéressent de plus en plus aux pesticides bio, ceux-ci étant d'une rentabilité supérieure aux pesticides conventionnels.

Et à la maison



Nos habitations peuvent être polluées par :

- les insecticides ménagers, principalement des pyréthroides ; ce sont des bombes aérosols, plaquettes longue durée, stickers à coller sur les vitres ; ces 2 dernières catégories sont moins anodines car on respire en permanence leurs émanations ;
- les antiparasites du chien et du chat (pyréthroides et dimopilate, classé cancérigène probable) ;
- les shampoings anti-poux (pyréthroides) ;
- le traitement des plantes d'intérieur (acétamipride et imitaclopride qui selon l'European Food Safety Authority ont une propension à endommager le système nerveux) ;
- les antimites (les pyréthroides ont remplacé le paradichlorobenzène et le naphthalène, qui étaient plus toxiques) ;
- les traitements pour bois (les pyréthroides ont remplacé le lindane qui était plus toxique).

Jacques Reynaud
Janvier 2017

Question de Monsieur Gilbert B. de Lyon

« Ayant souscrit pour deux logements à la campagne « Énergie moins chère ensemble », je conteste la facturation de Lampiris. Je souhaite également obtenir des précisions sur la participation aux frais d'organisation. Pouvez-vous me renseigner ? »



Notre réponse

Toutes les personnes ayant signé leur contrat avec Lampiris et qui auraient d'éventuelles réclamations doivent s'adresser en premier lieu au 09.70.25.12.34 ou

emce@lampiris.fr, et éventuellement doubler leur réclamation auprès de notre fédération en utilisant uniquement le courriel reclamationsmce@quechoisir.org.

La contribution aux frais d'organisation est de 10 € (par logement) réduite à 5 € pour les abonnés et adhérents. Cette parti-

icipation n'est due que pour les puissances égales ou supérieures à 6 kVA. ■

Question de Monsieur Pierre R. de Lyon

« Lors du remboursement de ma caution, la régie a retenu 150 € pour remise en état de l'appartement que je venais de quitter. Est-ce légal ? »

Notre réponse

Le dépôt de garantie improprement dénommé "caution" constitue la principale garantie dont dispose le propriétaire du logement pour faire face aux manquements éventuels de son locataire, notamment les impayés de loyer et les dégradations constatées en fin de location.

Si vous rendez le logement dans l'état où vous l'avez reçu (excepté la vétusté), les frais de remise en état incombent au propriétaire et le dépôt de garantie doit vous être rendu. En cas de dégradations constatées (sur l'état des lieux de sortie), le bailleur ne peut pas retenir une somme forfaitaire, il lui faut justifier poste par poste chaque retenue. ■

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ M. Frédéric S. de Saint-Jean-de-Touslas a acheté en décembre 2015 chez un mandataire auto une Nissan Micra d'occasion pour un montant de 2 200 €. Dès les premiers jours d'usage, le véhicule présente des dysfonctionnements : difficultés de démarrage, calages intempestifs, et soubresauts pendant la marche. Début janvier 2016 M. S. dépose le véhicule chez un concessionnaire qui diagnostique un problème de galet tendeur entraînant une tension insuffisante de la courroie de distribution, et présente un devis de 1 347,35 € pour le changement du kit distribution. Le mandataire refuse obstinément de prendre en charge ces réparations.

Suite à l'intervention de l'association, s'appuyant sur la garantie légale de conformité, la vente a été résolue et le mandataire a repris le véhicule, remboursant les 2 200 € à notre adhérent.

■ Mme Maryse S. de Tarare a souscrit un abonnement fibre chez SFR, ayant cru comprendre selon les déclarations d'un démarcheur à domicile que le service était gratuit pendant une assez longue durée. Mais elle se rend compte très vite qu'en fait les prestations lui sont facturées. Elle tente de se désengager par courrier RAR, soulignant qu'elle fait l'objet d'une mesure de surendettement, et restitue le matériel, mais elle se voit mettre en recouvrement par l'opérateur pour un montant de 551,66 € au titre de pénalités d'engagement et de matériel non rendu.

Suite à l'intervention de l'association, et après saisine du médiateur des communications électroniques, les pénalités ont été annulées.

■ Mme Marie-Jo L. de Tassin-la-Demi-Lune a souscrit pour un montant de 990 € un contrat de prestations de service sur un site de rencontres proposant la mise en relation avec des personnes correspondant à son profil et à ses souhaits. Le contrat prévoit la présentation de 3 fiches mensuelles avec photo sur

une durée de 6 mois. Mais durant le semestre suivant seules les coordonnées de 3 personnes, qui par ailleurs ne correspondent pas aux critères souhaités, sont envoyées par SMS et sans photo à Mme L., qui se plaint de la qualité des services, et finit par envoyer un courrier RAR pour demander le remboursement du contrat ; mais elle se heurte au refus des responsables du site.

Suite à l'intervention de l'association, le contrat a été résolu et les 990 € ont été remboursés à notre adhérente.

■ Mme Stéphanie V. de Lyon 4e a souscrit un abonnement fibre mais aucun téléphone n'est connecté à sa box car elle n'utilise que la télévision et internet ; pourtant elle reçoit des factures pour des communications, notamment vers l'Algérie, qui finissent par totaliser plus de 1 500 €. Ne sachant s'il s'agit d'une erreur du fournisseur ou d'un piratage de sa ligne, elle porte plainte pour escroquerie auprès du commissariat de police, mais n'arrive pas à obtenir de son fournisseur l'annulation des communications indûment facturées.

Vu les anomalies évidentes dans la facturation, l'association intervient en demandant une vérification complète du dossier au fournisseur ; ce dernier constate alors une erreur de box et annule les frais de communications.

■ Depuis janvier 2016, M. René D. de Saint-Priest reçoit de Cofidis une avalanche de courriers concernant un crédit souscrit par un homonyme, portant le même patronyme mais prénommé Patrick et ayant une date de naissance différente de la sienne. Malgré plusieurs interventions de sa part pour signaler la méprise à l'organisme de crédit, il continue à faire l'objet de sollicitations par téléphone et par courrier.

Suite à l'intervention de l'association notre adhérent n'a plus été ennuyé pour ce crédit ne le concernant en rien.

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 Baissat, Michel Boutard,

Gaillaume Chesnot, Franka Fregonara, Michel Fregonara,

Françoise Gaudin, Jacques Reynaud, Jean-Pierre Rochette

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon

© Fotolia - Freepick

Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Mars 2017 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

PCA

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 151 - Mars 2017

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://rhone.ufcquechoisir.fr>

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

Conseils 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 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 Lyon Métropole & Rhône vit grâce à votre adhésion.
- L'UFC-Que Choisir Lyon 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..... 28 €
- Réadhésion avec PCA dans les 2 mois..... 34 €

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

