

sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Assemblée Générale de notre association.....	2
Courriers aux parlementaires.....	3

ACTUALITÉ LOCALE

Grand Lyon : le stationnement public.....	4
---	---

CONSOMMATION

Refus de vente ou de prestation de service aux consommateurs.....	5
Consommer moins... mais payer autant, sinon plus !.....	6

AUTOMOBILE

L'évolution des nuisances dues à l'automobile.....	7
--	---

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

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



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

*vous souhaite de très bonnes fêtes et
une heureuse année 2011*



Le mot du Président



“ Le passage du permis de conduire constitue une étape charnière dans la vie des jeunes adultes. Son obtention est aujourd'hui un sésame indispensable à l'intégration sociale et professionnelle, plus difficile à obtenir que le baccalauréat, lequel se passe sensiblement au même âge (64 % de succès

en 2015 toutes catégories de permis comprises et 86 % pour le bac cette année). Il symbolise le passage à la vie d'adulte et il est primordial pour accroître sa mobilité et sa capacité à trouver du travail.

Le rite de passage est pourtant vécu comme un parcours du combattant par les 1,3 million d'élèves qui s'y engagent chaque année. Le principal grief est son coût : proche en réalité de 1 800 € en moyenne pour le permis B, le permis de conduire va grever le budget familial, d'autant qu'il arrive à un moment où le jeune entre à l'université et fait face à de fortes dépenses. La disparité des tarifs entraîne par ailleurs une véritable inégalité territoriale entre les candidats. De plus, long et difficile, il n'évite pas une surmortalité dramatique des jeunes. Force est donc de constater que l'examen du permis est dans une impasse.

C'est dans ce contexte qu'en juin dernier l'UFC-Que Choisir a procédé à une enquête d'envergure portant sur 1 374 auto-écoles, soit 11 % des auto-écoles françaises, dont 25 localement (département du Rhône et métropole de Lyon). Ses enquêteurs ont relevé les prix et récolté des données sur le respect de la réglementation et sur les pratiques du secteur.

Le constat n'est hélas pas reluisant :

- seules 4 % des auto-écoles affichent leur taux de réussite ;
- 6 % des auto-écoles ne proposent pas de séance d'évaluation préalable ;
- un cinquième des auto-écoles ne respecte pas l'obligation d'affichage d'un forfait et son prix ;
- une forte hétérogénéité des prestations comprises dans le forfait ;
- de nombreux forfaits ne comprennent pas l'intégralité des prestations obligatoires pour obtenir le permis de

conduire (frais de dossier, accompagnement à l'examen pratique...);

- près d'un tiers des auto-écoles ne propose pas un accompagnement complémentaire par internet à l'apprentissage théorique animé par un formateur ;
- de fortes disparités sur le prix moyen du forfait de base de 20 heures d'une région à l'autre : 1 155 € au niveau national ; 1 102 € dans le département du Rhône et la métropole de Lyon où le prix est compris entre 800 € et 1 325 € dans les 25 auto-écoles enquêtées ;
- de fortes disparités aussi du prix moyen de la séance supplémentaire de conduite (43 € au niveau national et 47 € dans le département du Rhône et la métropole de Lyon) ;
- une attente moyenne de 5 semaines avant une deuxième présentation à l'épreuve pratique ;
- un écart de 8 à 10 points entre les taux de réussite au permis annoncés par les auto-écoles et leur taux officiel.

Face à ce constat et soucieuse de garantir aux consommateurs un accès de qualité à la conduite à un prix raisonnable, tout en étant attachée à une formation initiale par des professionnels diplômés d'État, l'UFC-Que Choisir a demandé aux pouvoirs publics :

- la mise en place d'un système d'inscription directe des candidats à l'examen pratique, beaucoup plus sain et juste que celui actuellement en vigueur ;
- la création d'un cadre juridique favorable à l'émergence d'auto-écoles pouvant bénéficier des économies permises par internet, ainsi que la création d'un statut "d'accompagnateur professionnel certifié" afin d'abaisser le coût des heures de conduite supplémentaires, au-delà du socle obligatoire en auto-école ;
- une refonte de l'information précontractuelle obligatoirement délivrée aux consommateurs leur garantissant un choix éclairé (affichage harmonisé des tarifs, information sur les taux officiels de réussite aux examens).

Ces requêtes sont à nos yeux indispensables à la refonte d'ampleur du cadre réglementaire sur les conditions d'exercice de l'enseignement à la conduite qui s'impose. Nous serons bien évidemment vigilants à ce qu'elles soient prises en considération et mises en œuvre dans les meilleurs délais malgré les pesanteurs et les réticences au changement qu'elles ne manquent hélas pas déjà de susciter. ”

Michel Boutard
16 octobre 2016

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE NOTRE ASSOCIATION

Espace Jean Couty

56 rue du sergent Michel Berthet 69009 Lyon

Vous recevrez ultérieurement une invitation officielle avec l'ordre du jour détaillé.

Nous vous attendons nombreux !

10
mars 2017
à 17 h

Courriers aux parlementaires

À l'occasion des grandes enquêtes organisées par notre fédération, nous avons généralement connaissance des résultats locaux.

Ils font régulièrement l'objet de notre part de conférences ou de communiqués de presse dont vous pouvez trouver le reflet dans les médias.

Parfois, nous sollicitons aussi les parlementaires départementaux (députés et sénateurs), pour qu'ils interviennent auprès des pouvoirs publics en vue de faire évoluer lois et réglementations.

À titre d'exemple, ci-après, notre dernière demande de juin 2016 à propos de la fracture sanitaire.

Permettez-moi de vous contacter dans le cadre de la publication de l'enquête relayée par l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône, relative à l'aggravation de la fracture sanitaire en France, qui concerne également notre département. Cette étude intervient quatre ans après le premier constat dressé en ce sens par notre association, et a été réalisée dans les mêmes conditions.

Afin de saisir la réalité vécue par les usagers du système de santé, l'UFC-Que Choisir a étudié l'accès aux soins conjointement dans ses deux dimensions : géographique et financière. Cette étude porte donc sur l'offre exhaustive de médecins de ville de quatre spécialités (généralistes, ophtalmologistes, gynécologues et pédiatres), dans les communes de tout le département, en tenant compte de leur niveau de tarif le plus fréquent.

Le premier constat est celui d'une aggravation des déserts médicaux. Ainsi, depuis 2012, 2 % des Rhodaniens ont vu leur accès géographique aux médecins généralistes reculer. Et cet élargissement des déserts médicaux concerne davantage encore les spécialistes : 14 % d'évolution négative pour les ophtalmologistes, 22 % pour les pédiatres, et même 80 % pour les gynécologues. Conséquence de cette évolution : en 2016, c'est 2 % de la population du Grand Rhône qui vit dans un désert médical pour l'accès aux généralistes, et en moyenne 7 % pour les spécialistes.

Un autre constat est celui de la généralisation des dépassements d'honoraires, notamment chez les spécialistes. Pour les ophtalmologistes, 38 % des Rhodaniens peinent à trouver un médecin au tarif de la Sécurité sociale (contre 7 % pour le seul aspect géographique). Idem pour les gynécologues, pour lesquels cela relève d'une mission quasi impossible dans certaines communes.

Par ailleurs, les délais pour obtenir des rendez-vous sont souvent de plusieurs mois !

Au vu de ces éléments, l'UFC-Que Choisir appelle les Pouvoirs Publics à tirer la leçon des échecs passés, et à mettre en œuvre une politique ambitieuse pour garantir à tous l'accès à des soins de qualité. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir demande aux parlementaires du département d'intervenir pour mettre en place :

— *la fermeture de l'accès au secteur 2 (dépassements libres) : ses effets délétères ne sont plus à prouver. Le Contrat d'Accès aux Soins (dépassements encadrés) ne pourra produire ses effets que s'il cesse d'être facultatif, pour devenir le substitut du secteur 2, dont l'accès doit être fermé.*

— *un conventionnement sélectif des médecins : toute nouvelle installation dans un territoire où l'offre est surabondante ne doit pouvoir se faire qu'en secteur 1 (sans dépassements d'honoraires), ce qui permettra une meilleure répartition géographique des médecins.*

Comptant sur votre détermination à assurer l'intérêt des consommateurs et des patients, ainsi qu'à promouvoir un accès aux soins effectifs pour tous,

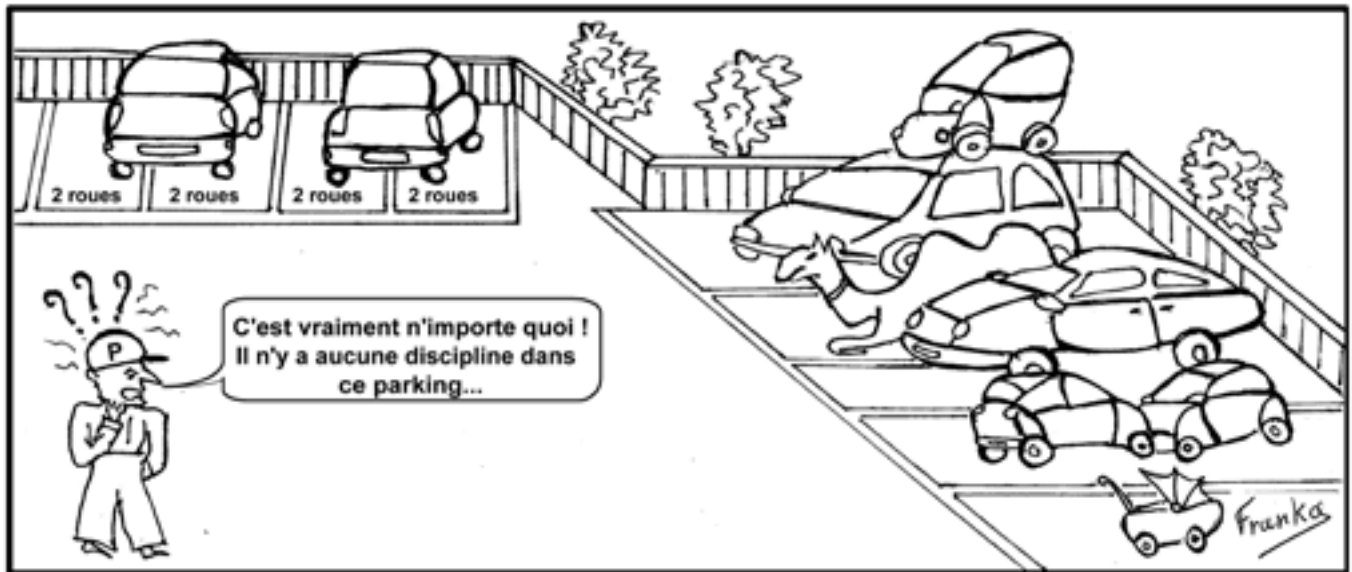
Et restant à votre disposition dans l'optique d'échanger plus en détail sur le sujet,

Je vous prie de croire à l'assurance de ma haute considération.

Michel Boutard

*Président de l'UFC-Que Choisir
Lyon Métropole & Rhône*

Grand Lyon : le stationnement public



La commission consultative des services publics locaux de la métropole de Lyon (CCSPL), à laquelle nous participons, nous permet chaque année de recueillir des informations qui intéressent le consommateur de services. Nous en faisons un rapide résumé sur ce sujet précis.

Le saviez-vous ?

Pour garer sa voiture dans le périmètre du Grand Lyon, et indépendamment des places disponibles dans les rues ou dans les parkings privés, il existe 31 parcs publics, en général souterrains, représentant environ 19 500 places, dont 1 300 réservées, et gérés par délégation de service public à des opérateurs tels que EFFIA, Indigo, Lyon Parc Auto, QPark.

Leurs taux d'occupation peuvent être particulièrement différents : parcs souvent pleins ou en forte progression aux abords des gares et de l'hyper-centre (Brotteaux, Part-Dieu, Saint-Jean), très peu fréquentés pour d'autres mal placés ou mal dimensionnés (Berthelot, Cité Internationale).

On estime que le taux maximum d'occupation à un instant donné, tous parcs publics confondus, est de 71 %, le taux moyen de 44 %, ce qui n'est pas énorme...

Le temps moyen de stationnement est de 4 h 45 environ.

Les tarifications sont passées en 2015 à 0,60 € par tranche de 15 mn (en moyenne).

12 500 clients ont opté pour des abonnements illimités ou domicile.

Quelles tendances d'évolution ?

Tout est fait par l'administration locale pour dissuader d'utiliser son véhicule et réduire la pollution :

- priorité donnée aux transports en commun, aux solutions en partage (BlueLy, Vélov), au vélo ;

- poursuite de l'augmentation du nombre de zones de stationnement payant en surface ;
- incitations à utiliser les parkings relais du Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (Sytral) situés en bout de ligne du tram ou du métro ;
- dépenalisation des procès-verbaux de stationnement, le nouveau tarif, désormais fixé par les municipalités, risquant fort de passer d'une amende standard nationale de 17 €, à une redevance de 30 € ou plus, cela s'accompagnant d'une multiplication des moyens et personnels de contrôle ;
- à ne pas oublier : depuis juillet 2015, les pénalisations pour stationnement gênant (entrées cochères, trottoirs, zones réservées), sont passées de 35 à 135 € !

Mais aussi... une nouvelle concurrence est apparue et se développe très vite : certains systèmes, via des applications sur smartphones, permettent de mobiliser des places de parking et des garages privés (magasins, hôtels) temporairement disponibles, et ce, à des tarifs très inférieurs aux tarifs publics, instaurant ainsi une sorte d'« uberisation » du stationnement.

Des projets concrets

Dans le cadre de la rénovation du quartier de la Part-Dieu, le parking du centre commercial (3 000 places, fréquenté à moitié de sa capacité) sera démolé et reconstruit par le groupe privé qui gère le centre.

On ne connaît pas encore la capacité prévue, mais elle sera moindre. Le transfert vers d'autres parkings est prévu pendant la période de travaux ■

Jean-Pierre Rochette

Refus de vente ou de prestation de services aux consommateurs

Un commerçant ne peut refuser de vendre un bien ou de fournir une prestation de service à un consommateur sans motif légitime sous peine d'être sanctionné pénalement.

Refus de nature économique

Le code de la consommation est clair : un professionnel ne peut, au nom de sa liberté contractuelle, refuser qu'un consommateur lui achète un produit ou un service qu'il propose à la vente.

Toutefois, le professionnel peut déroger au principe d'interdiction s'il a un motif légitime. Faute de définition légale de la notion de "motif légitime", c'est à la jurisprudence qu'il est revenu le soin d'identifier ces exceptions. On peut ainsi citer, sans que cette liste soit exhaustive :

- l'indisponibilité du produit ou du service ; aucun texte légal n'impose d'ailleurs au professionnel de se réapprovisionner spontanément et il n'est pas tenu de commander, de lui-même, le produit indisponible, ou absent du stock, que le consommateur souhaite acheter, c'est à ce dernier d'en faire la demande sauf en période de soldes car il est alors interdit au vendeur de se réachalander ;
- la mauvaise foi de l'acheteur ;
- la vente d'un produit si l'acheteur ne présente pas les qualifications exigées par la loi ou des installations suffisantes ;
- le caractère anormal de la demande ; elle est considérée comme telle dès lors qu'elle n'est pas conforme aux conditions de vente ou de prestation de services habituellement proposées par le professionnel ; l'anormalité de la demande peut ainsi résulter de la quantité des produits demandés (500 boîtes de sardines, quelques centilitres d'essence...) ou des modalités de livraison ;
- l'impolitesse et le comportement insultant du consommateur.

Le refus peut aussi être justifié en raison d'une interdiction ou de la nécessité d'une autorisation légale (vente d'alcool aux mineurs, vente de médicaments sans ordonnance lorsque celle-ci est exigée...).

En revanche, les convenances personnelles du professionnel ne peuvent jamais constituer un motif légitime.

L'interdiction du refus de vente ne concerne par ailleurs que des produits et services indifférenciés ou standardisés ; les biens immobiliers par exemple, n'entrent pas dans son champ d'application.

Enfin, un médecin peut refuser ses soins à un patient pour des raisons professionnelles ou personnelles. Mais il reste tenu d'assurer la continuité des soins et, en cas d'urgence, de porter secours au blessé en péril.

De même, un avocat peut refuser de s'occuper de l'affaire qui lui est soumise s'il estime que la matière en cause ne relève pas de son domaine de compétence.



Refus fondé sur une discrimination

Le code de la consommation est inadapté au cas particulier d'une discrimination tenant à la personne même du consommateur. Par contre le code pénal a institué le délit de discrimination.

À cet égard, constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales ainsi que de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

La discrimination ainsi définie est notamment punie lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service.

Quelques exemples de discrimination :

- modulation des tarifs des contrats d'assurance automobile en fonction du sexe du conducteur ;
- refus d'un propriétaire de louer un appartement à un malade du sida après avoir pris connaissance de sa maladie ;
- refus d'une agence immobilière de préparer un contrat de bail au nom d'une personne en raison de son patronyme ;
- refus d'une compagnie aérienne d'embarquer des personnes handicapées, non accompagnées, au motif que le personnel n'est pas formé pour assurer leur sécurité ;
- refus d'une gérante d'un débit de boissons de servir de la bière à des clients d'origine nord-africaine ;
- refus de l'hôtelier de louer une chambre à une femme « blanche » accompagnée d'un homme « noir ».

Toutefois, la pratique des tarifs réduits proposés dans certains secteurs de services (spectacles, musées, transports, etc.) pour des personnes de différentes catégories (jeunes, personnes âgées, chômeurs...) est communément admise à condition que les tarifs soient clairement affichés et justifiés.

En revanche, consentir un rabais aux seuls ressortissants d'un pays est une pratique discriminatoire ■

MB

Source : fiche pratique publiée par l'Institut national de la consommation

Consommer moins... mais payer autant, sinon plus !

Les discours de nos gouvernants et de certains organismes plus ou moins officiels soucieux de l'avenir de la planète nous invitent, de manière insistante, à réduire nos utilisations abusives des ressources naturelles.

La démarche est empreinte de bon sens, chacun se rendant compte des gaspillages problématiques que génèrent certaines mauvaises habitudes de consommation.

Des possibilités de réductions existent, tenant aux équipements, et aux comportements.

Pour convaincre, l'argument mis en avant est souvent qu'il s'agit d'opérations gagnant-gagnant, qui sont censées faire bénéficier les consommateurs d'économies palpables sur leurs factures.

On évoque ainsi, par exemple, des économies de 10 à 15 % sur les volumes d'eau, de 15 à 20 % sur les énergies, en premier lieu l'électricité.

Des voix de bon sens s'élèvent cependant, qui tempèrent cet optimisme dans la communication.

Prenons le cas de la facture de l'eau

L'eau, prélevée dans des nappes phréatiques, des sources ou des fleuves, est gratuite au départ. Ce qui coûte, c'est son extraction, son traitement éventuel pour la rendre potable, et son acheminement jusqu'à nos robinets. Une part très majoritaire concerne le réseau d'adduction, qu'il faut réparer, entretenir. Dans la moyenne des cas, ces coûts fixes représentent près de 90 % du total, le reste relevant des consommations d'énergie et des produits de traitement.

Ces coûts sont facturés au consommateur pour partie par un abonnement au service (le droit d'avoir de l'eau à son robinet), pour l'autre partie aux mètres cubes consommés. Ce qui veut dire que si vous consommez moins, ou si vous utilisez de l'eau de pluie, le service des eaux perdra des recettes, sur l'eau potable et sur l'assainissement, alors que ses coûts seront toujours les mêmes. Et comme il est contraint par la loi, dans le cadre de budgets annexes, d'équilibrer recettes et dépenses, il devra augmenter ses tarifs au mètre cube pour compenser ! C'est mathématique.

Gageons également que les taxes perçues au mètre cube par les collectivités étant en baisse, elles aussi, leur taux augmentera certainement. Équilibre budgétaire oblige.

Conclusion : vous consommerez moins (c'est une bonne chose pour les ressources !), mais vous risquez fort de payer autant... Sinon de plus en plus si des travaux importants sont prévus sur le réseau, pour limiter les fuites, par exemple, ou si de nouvelles contraintes sanitaires arrivent !

Autre cas bien connu : l'électricité

Pour faire simple, la facture moyenne d'électricité (un abonnement et des consommations de kWh) peut être éclatée en trois parties de valeurs assez proches :

- le coût de production (à la différence de l'eau, l'énergie n'est pas gratuite à l'origine, mais est produite par des centrales hydrauliques, nucléaires ou thermiques, ou des éoliennes). Des investissements énormes sont à prévoir à court terme, dans le renouvelable et le nucléaire. Le prix moyen de production du kWh français « sortie d'usine » ne peut qu'augmenter sur le moyen terme, c'est incontestable, même si, temporairement, il peut y avoir des opportunités.
- l'acheminement, c'est-à-dire les lignes de transport haute, moyenne et basse tension, les transformateurs, les câbles jusqu'au compteur, le compteur lui-même et ses relevés d'index. Ces réseaux souvent très anciens ne sont pas parfaits, loin de là. Ils doivent de plus être reconfigurés pour intégrer les apports d'énergies intermittentes venant d'un peu partout. De gros investissements sont là aussi à prévoir pour maintenir les grands équilibres de cette énergie délicate.
- les contributions et taxes, locales, nationales (contribution tarifaire d'acheminement, contribution au service public de l'électricité, TVA...). Pour certaines, on taxe même les taxes ! Croyez-vous vraiment que l'État et les collectivités locales bénéficiaires accepteront moins de recettes si vous consommez moins de kWh chez vous ? Non, bien sûr. Donc les taux augmenteront, ou on prendra le manque à gagner sur de nouveaux impôts !

Conclusion : là aussi, nous devons intelligemment faire des efforts de réduction de consommation, pour éviter au pays de nouveaux investissements de capacité et améliorer notre indépendance énergétique. Mais nous ne devons pas croire que cela se traduira par une réduction durable de nos factures.

À la lumière de ces deux exemples : soyons sobres, mais ne soyons pas trop naïfs ! ■



Jean-Pierre Rochette

L'évolution des nuisances dues à l'automobile



Les principaux polluants

Les véhicules automobiles fonctionnant avec des carburants pétroliers émettent des rejets néfastes,

► **soit pour la santé humaine :**

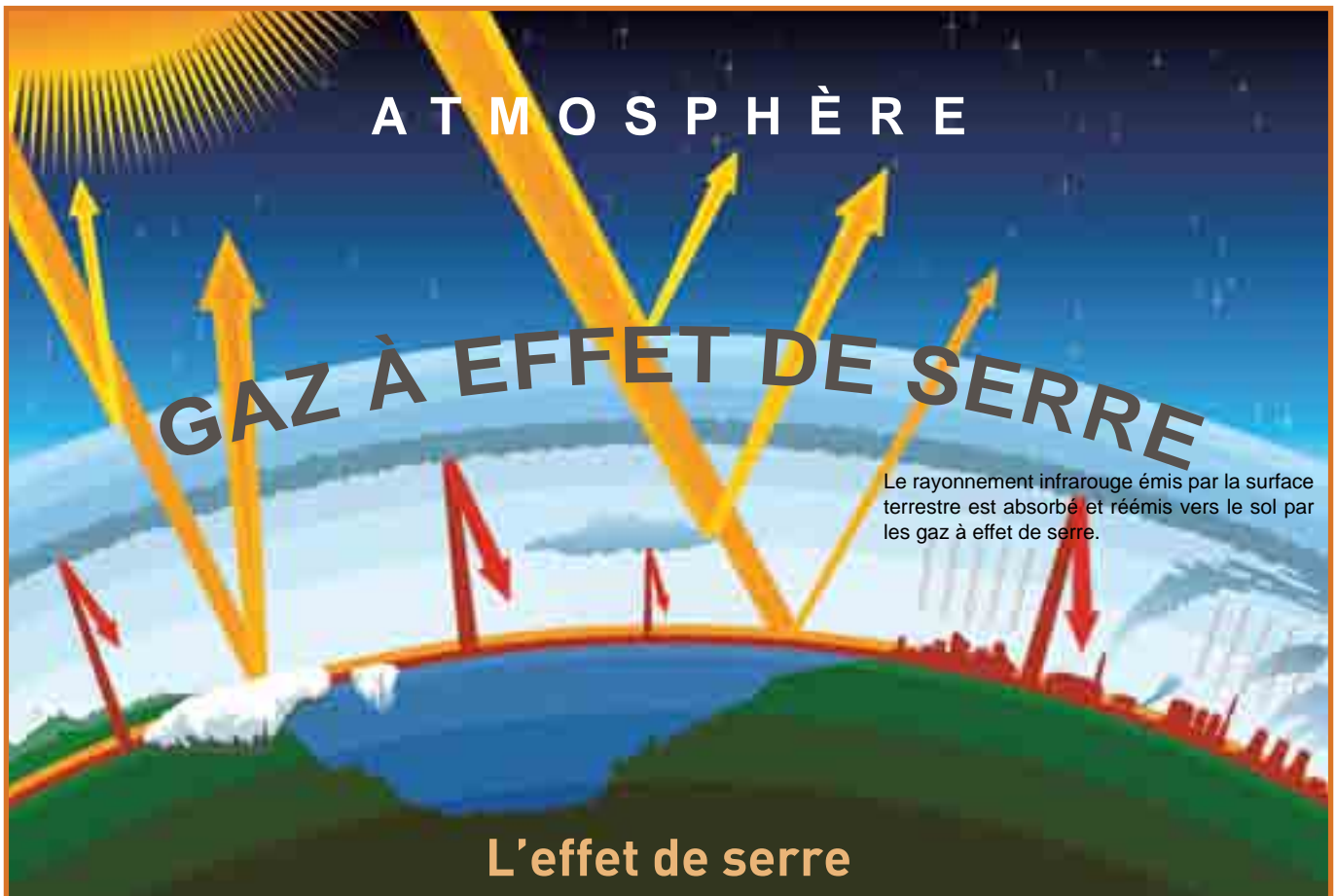
- le monoxyde de carbone (CO) : toxique, poison sanguin, il provient principalement de combustion incomplète dans les moteurs à essence, notamment dans les embouteillages ;
- les particules : issues aussi de combustion incomplète, émises principalement par les moteurs Diesel, mais aussi par les moteurs à essence, elles provoquent des affections respiratoires et

des allergies ; elles s'accumulent particulièrement dans les atmosphères humides de brume et de brouillard ;

- les oxydes d'azote (NOx) : irritants pour le système respiratoire et générant des migraines, ils se forment à haute température, et sont émis principalement par les moteurs Diesel, en raison du fort taux de compression de ce type de moteur ; ils participent aussi aux pluies acides ;
- les hydrocarbures imbrûlés : ils sont cancérigènes et provoquent des irritations respiratoires.

► **soit pour la constitution d'un effet de serre** qui, selon de nom-

breux spécialistes, est de nature à faire varier à long terme le climat par augmentation de la température moyenne mondiale, augmentation susceptible d'entraîner des catastrophes sur l'ensemble de la surface du globe (fonte des glaciers polaires entraînant l'élévation du niveau de la mer, épisodes de sécheresse affectant la ressource en eau et détruisant les récoltes, phénomènes météorologiques violents...). Il s'agit des émissions de gaz carbonique (CO₂), en gros proportionnelles à la consommation des véhicules, qui ne peuvent être techniquement diminuées que par la réduction de la consommation puisque le carburant, composé de carbone et d'hydrogène, se transforme principalement en eau et en gaz carbonique. En France,



L'effet de serre

les transports sont responsables de 35 % des émissions de gaz carbonique. Selon l'Agence française de sécurité sanitaire environnementale (AFSSE), la pollution atmosphérique, liée pour près d'un tiers aux rejets polluants des voitures, serait à l'origine de 6 500 à 9 500 décès anticipés en France.

Les normes, les incitations et l'homologation des véhicules

Concernant le CO₂, il n'y a pas de réglementation le limitant, mais les constructeurs ont évidemment intérêt à concevoir des véhicules consommant peu pour des raisons commerciales. Néanmoins, les États ont développé des mesures incitatives pour promouvoir les vé-

hicules les moins polluants, comme en France le "Bonus écologique" issu du Grenelle de l'environnement de la fin des années 2000.

Cette mesure avait réussi à orienter le marché automobile vers les plus

petits véhicules, mais son coût élevé fait que cette mesure a été durcie et que peu de modèles aujourd'hui ouvrent droit à un bonus.

Depuis 1992 sont apparues pour les autres polluants des réglemen-



Laboratoire ambulant de mesure des gaz d'échappement d'une voiture

tations européennes dénommées Euro 1 à Euro 6, de plus en plus contraignantes sur les rejets des véhicules automobiles.

Ces réglementations étaient généralement applicables à une date donnée pour les nouveaux types d'automobiles, et de l'ordre d'une année plus tard pour toutes les automobiles produites. On aboutit à une réglementation Euro 6 (tous types septembre 2015) avec des plafonds de polluants très faibles qu'il sera dans le futur difficile d'abaisser.

Les poids lourds ont fait l'objet aussi de réglementations parallèles, mais appliquées à des dates légèrement différentes.

Pour obtenir l'homologation, le constructeur présente à un laboratoire agréé un prototype qui est passé au banc d'essai selon un cycle moteur bien défini alliant les usages ville et route. En France, ce laboratoire est généralement l'UTAC, Union technique des constructeurs automobiles, dont l'actionnaire est le CCFA, Comité des constructeurs français d'automobiles.

Les principales évolutions techniques pour réduire la pollution



Un pot catalytique : des éléments de céramiques comportant de multiples canaux enduits de catalyseur



Filtre à particules

Les constructeurs ont dû réaliser de nombreuses études et recherches pour parvenir aux performances imposées.

Outre de multiples détails de conception, des évolutions technologiques lourdes et coûteuses ont dû être mises en œuvre. Comme par exemple :

► Pour les moteurs à essence

Généralisation des pompes d'injection à la place des carburateurs et généralisation des pots catalytiques (Euro 1). Le pot catalytique est un appareil souvent en céramique permettant sous un volume le plus faible possible, de faire lécher les gaz d'échappement sur une surface de traitement la plus grande possible, surface enduite d'un revêtement favorisant la transformation chimique des polluants. Ce revêtement contient de très faibles teneurs de métaux rares et chers, tels que le platine.

► Pour les moteurs Diesel

Augmentation des pressions d'injection, systèmes d'injection sophistiqués, pot catalytique, filtres à particules (Euro 5, janvier 2011), introduction dans les gaz d'échappement d'un produit chimique réduisant les oxydes d'azote (Euro 6, septembre 2015). Les pots catalytiques sont apparus sur les moteurs

Diesel plus tardivement que sur les moteurs à essence, car il a fallu attendre que les pétroliers distribuent un gazole sans soufre, ce produit détruisant le catalyseur. Les filtres à particules sont des éléments poreux, souvent en céramique, qui retiennent les particules, mais, comme ils se bouchent progressivement, il faut les « régénérer » en faisant périodiquement brûler les suies.



Élément filtre en céramique

► Pour tous les moteurs

Généralisation de la commande électronique de l'injection, et implantation d'une vanne EGR (Exhaust Gas Recirculation, Euro 2, 1996), envoi d'une fraction des gaz d'échappement vers l'admission du moteur de manière à réduire la



Le système d'injection « common rail », qui a facilité la mise au point de moteurs dépollués

température de combustion et le taux d'oxygène, diminuant ainsi la formation d'oxydes d'azote.

Le rendement d'un moteur à combustion interne est d'autant meilleur que son taux de compression est élevé. C'est la raison pour laquelle les moteurs Diesel consomment sensiblement moins que les moteurs à essence, et corrélativement produisent moins de CO₂ ; d'ailleurs, les véhicules Diesel étaient favorisés dans les bonus établis par le Grenelle de l'environnement.

Le phénomène d'auto-inflammation du mélange air-essence fait qu'on ne peut pas augmenter le taux de compression des moteurs à essence au dessus de 9 à 10, les taux de compression des moteurs Diesel étant bien au-dessus.

Deux autres facteurs ont une influence importante sur l'émission de CO₂ : le poids du véhicule (la résistance au roulement est grossièrement proportionnelle au poids, or les véhicules n'ont cessé de se sophisticationner et de se sécuriser dans le temps, ce qui a augmenté leur poids à chaque nouvelle génération), et la vitesse (la résistance de l'air est proportionnelle au carré de la vitesse).

Les limites de l'application des réglementations

Indéniablement, les véhicules d'aujourd'hui polluent beaucoup moins que ceux d'il y a 20 ans.

Néanmoins, les valeurs obtenues lors des essais d'homologation ne reflètent pas exactement la réalité,

les essais étant réalisés sur des prototypes préparés avec soin par les constructeurs : tous les composants du véhicule d'essai influant sur les polluants sont soigneusement choisis pour être, dans les limites des tolérances, favorables à la mesure (pneus, huile, transmission, etc.).

De plus, lorsque le véhicule vieillit, ses performances se dégradent et on observe des dérives importantes dans le temps. Le filtre à particules par exemple se bouche en vieillissant, et ce malgré les régénérations successives, conduisant à une baisse progressive des performances, et finissant par nécessiter un remplacement coûteux. Il est vraisemblable que les réglementations futures prendront en compte cet aspect.

Mais l'imagination des constructeurs peut être fertile : un logiciel qui reconnaît au début du cycle de contrôle qu'il s'agit d'un test moteur et qui dans ce cas en change le réglage pour qu'il pollue moins dans cette circonstance relève plus de la tricherie que de la performance technique...

Lors de son entretien, et surtout en fin de vie, l'automobile génère des déchets, mais depuis plus de 20 ans, les constructeurs intègrent dans l'étude des nouveaux modèles des contraintes de recyclabilité : les composants doivent être démontables, les matériaux qui les composent identifiables (surtout les matières plastiques), séparables, et l'usage de matières non recyclables doit être réduit au minimum.

L'automobile génère aussi d'autres conséquences néfastes : le bruit, l'impact sur les paysages, les conséquences des accidents de la route, les perturbations causées aux animaux sauvages, l'épuisement des ressources nécessaires à sa fabrication.

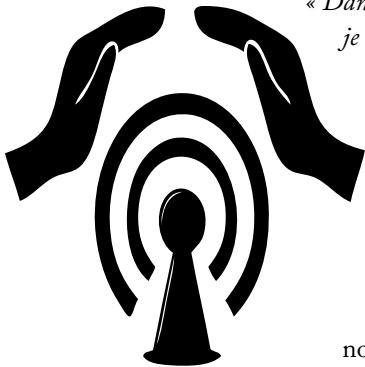
Mais en contrepartie, c'est aussi un fabuleux facteur d'évasion, d'indépendance et de liberté individuelle !

Sans l'automobile, le Larzac serait plus difficilement accessible...

Jacques Reynaud



Question de Madame Nathalie R. de Villeurbanne



« Dans le magasin où je suis cliente, je constate régulièrement des différences entre les prix affichés et les sommes facturées en caisse. Que puis-je faire pour mettre fin à ces pratiques ? »

Notre réponse

Dans un premier temps, nous vous conseillons de vérifier scrupuleusement votre ticket de caisse avant de quitter le magasin afin de faire immédiatement corriger une éventuelle erreur. Par ailleurs, si vous estimez que les erreurs sont nombreuses et récurrentes, vous pouvez aviser le service clients du magasin afin qu'il fasse preuve de plus de vigilance.

Enfin, si vous constatez régulièrement le non respect des règles d'étiquetage, n'hésitez pas à alerter la Direction départementale de la protection des populations (DDPP 245 rue Garibaldi 69003 Lyon), qui pourra enquêter et le cas échéant dresser procès verbal ■

Question de Monsieur Daniel T. de Lyon

« Copropriétaire de mon appartement, suis-je obligé d'accepter un répartiteur de chauffage sur mes radiateurs ? »

Notre réponse

Les immeubles équipés d'un chauffage collectif doivent comporter des appareils de mesure permettant de déterminer la consommation de chauffage de chaque logement puis d'établir une facture reposant en partie sur cette consommation. Selon la réglementation, la date limite de mise en service de ces appareils diffère selon la performance énergétique de l'immeuble : 31 mars 2017 pour les bâtiments les plus économes, et jusqu'au 31 décembre 2019 pour les bâtiments les plus performants ■

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ En décembre 2015 M. Paul V. d'Azolette a acheté une Jeep Cherokee d'occasion pour 15 000 €. Quelques jours plus tard, lors de la première pluie importante, il constate une importante infiltration d'eau par le toit. Sur demande du vendeur il emmène son véhicule pour un diagnostic chez le concessionnaire, qui établit un devis de réparation d'un montant de 6 395 €. Une expertise, réalisée sur demande de M. V. et à sa charge, confirme le problème de toit ainsi que deux autres pannes au niveau du frein de stationnement et de l'arbre de transmission. Le vendeur fait mine d'accepter de reprendre et de rembourser le véhicule, mais en fait il bloque cette procédure en exigeant au préalable la « réparation de traces sur la carrosserie ».

Suite à l'intervention de l'association, le vendeur du véhicule a accepté de le reprendre et d'en rembourser le montant à notre adhérent.

■ Mme Christelle M. de Villeurbanne est locataire d'un appartement chauffé par convecteurs électriques. L'un de ces appareils est si vétuste qu'il est devenu très dangereux, mais malgré toutes ses demandes auprès de la régie insistant sur les risques d'incendie, le remplacement du radiateur est refusé.

Suite à l'intervention de l'association, le convecteur dangereux a été remplacé aux frais du propriétaire.

■ M. Florent M. de Lyon 7e a 2 abonnements pour ses téléphones portables, et son opérateur lui annonce une augmentation du tarif mensuel ; ceci lui ouvre le droit à une résiliation sans frais sur sa demande dans une période de 4 mois. Il décide de profiter de cette occasion pour changer d'opérateur, et après avoir demandé la résiliation sans frais il souscrit chez un autre opérateur en demandant la portabilité des 2 numéros. Mais son

ancien opérateur persiste à vouloir lui facturer 2x75 € de frais de résiliation.

Suite à l'intervention de l'association, les frais de résiliation ont été annulés.

■ M. Bernard V. de Lyon 7e, âgé de 83 ans, fait l'objet de plusieurs démarches par téléphone de la part d'un cabinet de courtage lui proposant une complémentaire santé. Bien qu'il ne se souvienne aucunement d'avoir donné son accord pour la souscription d'un contrat, il se retrouve engagé chez un assureur qui refuse d'annuler cette souscription, lui affirmant disposer d'un « accord électronique » (code à 4 chiffres tapé sur le clavier du téléphone) de sa part pour ce contrat (assorti d'un prélèvement SEPA) et pour la résiliation de son ancienne complémentaire santé Apicil.

Suite à l'intervention de l'association, soulignant qu'il n'y a dans cette opération nulle trace d'un document mentionnant le délai de rétractation légal de 14 jours, et contestant la validité du contrat, celui-ci a été annulé.

■ Depuis août 2013, le compte bancaire de Mme Evelyne W. de Lyon 4e est prélevé de 12 €/mois par la société Remises et Réductions, alors qu'elle n'a aucun souvenir d'avoir souscrit un engagement payant auprès de cette société dont le site internet, insuffisamment transparent, annonce en gros caractères un service gratuit tout en demandant les coordonnées bancaires du souscripteur, et ne mentionne que très furtivement la transformation de la prestation gratuite en prestation payante.

Suite à l'intervention de l'association, les 456 € prélevés depuis 2013 ont été remboursés à notre adhérente.

PCA

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,
Franka Fregonara, Michel Fregonara, Jacques Reynaud,
Jean-Pierre Rochette

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

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

Tirage : 2 200 exemplaires - Dépôt légal : Décembre 2016 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 150 - Décembre 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://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

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

