

octobre 2014

## EDITORIAL ♦ FRACTURES...

En cette période de rentrée, le rapport du sénateur de Lozère Alain BERTRAND met en exergue la fracture territoriale entre populations urbaine, périurbaine et rurale.

Il fait écho aux nombreuses fractures territoriales, entre populations à faibles revenus, vieillissantes et rurales, et populations urbaines parfaitement intégrées à la mondialisation (comme les métropoles).

Il souligne le rôle crucial des associations de consommateurs : leur présence sur le terrain, à l'écoute de toute sollicitation, au service de ceux qui en ont besoin. Ce sont ces petits « besogneux » qui modestement, sans bruit, font l'avenir de notre pays et non pas les « discoureurs », les « y-a-qu'à faut qu'on », et tous ceux qui sont contre tout, sans proposition constructive dans l'inté-

rêt de tous et notamment des plus « modestes ».

C'est pour nous, Associations Familiales Laiques, un défi de taille que de contribuer au maintien des conditions nécessaires à notre action au service des familles, sur tout le territoire français et dans les zones particulièrement fragiles.

La réduction des effectifs dans les services publics, la privatisation de nombreux établissements publics (après la réforme des politiques publiques, RGPP), a favorisé l'exclusion des populations déjà fragilisées ne parvenant pas à conserver leur dignité au sein d'une société qui avance sans se soucier des « laissés pour compte ».

Dans ce contexte, l'accès aux droits reste une priorité, et les Associations Familiales Laiques (AFL) y prennent leur part. Les militants de terrain sont indispen-

sables. Nos associations ont un rôle décisif dans les arrondissements populaires périphériques. C'est bien naturellement dans ces secteurs que nous devons renforcer notre action.

Au cœur de la cohésion sociale, le lien social, l'unité et l'égalité forment les exigences d'une République exemplaire. Il nous faut croire en l'avenir, il faut continuer notre chemin en accord avec nos valeurs, avoir confiance en notre action. Seule la laïcité, nous permettra d'évoluer vers une société plus juste en accord avec les valeurs qui sont les nôtres.

Daniel FOUNDOULIS



### SOMMAIRE

- Page 1 :  
Editorial
- Page 2 :  
2013 : retour  
d'expérience
- Page 3 :  
Aspirateurs :  
on change d'ère !
- Page 4 :  
Vous avez dit  
concurrence ?
- Page 5 :  
Etiquetage des den  
rées alimentaires
- Page 6 :  
Avec nous, ils ont  
gagné

## 2013 : RETOUR D'EXPERIENCE

L'assemblée générale annuelle du CDAFAL a eu lieu le 16 juin, et a été l'occasion de faire le point sur l'activité de notre association durant l'année 2013.

Les délégués des associations locales qui constituent l'AG se sont félicités de l'ouverture d'un nouveau service d'écrivain public destiné à aider nos adhérents dans la rédaction de courriers délicats ou à remplir des dossiers complexes.

Le traitement des litiges de consommation constitue toujours la base de notre activité, avec un taux de réussite qui frise les 80% sur des thèmes aussi variés que les litiges avec l'administration, les voyageurs, les opérateurs télécom, les transports publics, les fournisseurs d'énergie, les assurances...

Forts de notre expérience de proximité, nous intervenons dans de nombreuses instances pour défendre les droits et les intérêts des consommateurs. A noter en 2013, comme réussite au niveau national, le complément de parcours enfin accepté par la RATP, l'éclaircissement des conditions de déploiement des compteurs d'énergie communicants, la nouvelle formule pour calculer les augmentations de gaz...

Nous participons à des instances de médiation paritaires, dans le domaine des séjours linguistiques à l'étranger comme dans celui des prestations paysagères, nous participons aux démarches qualité de certaines branches professionnelles, comme les installateurs

de piscines ou les opticiens.

Le logement à Paris est une préoccupation constante, qui nous conduit à participer aux instances d'attribution de logements sociaux, mais aussi à celles qui se préoccupent de la prévention des expulsions locales.

Nous développons enfin des actions de prévention en faveur du respect de l'environnement, ou de sensibilisation aux économies d'énergie. Notre stand au Famillathlon nous permet, chaque année au mois de septembre, de développer sous forme ludique ces actions : mille visiteurs y ont été accueillis cette année.

L'Assemblée Générale, c'est aussi l'occasion de renforcer et renouveler l'équipe qui anime l'association : deux nouveaux administrateurs nous ont rejoints cette année et s'investissent dans l'accueil des visiteurs, en particulier pour la permanence d'écrivain public.

Le rapport d'activité intégral est disponible sur demande à :

[cdafal75@libertysurf.fr](mailto:cdafal75@libertysurf.fr)

**Conseil d'administration 2014/2015**

**Président : Daniel Foundoulis**

**Vice-président : Jean-Pierre Mailles**

**Secrétaire générale : Françoise Thiebault**

**Trésorière : Claudia Armalet**



# ETIQUETAGE DES DENREES ALIMENTAIRES

Les denrées alimentaires présentées à la vente comportent un certain nombre de mentions censées informer « objectivement » les consommateurs sur la composition du produit et son origine. On doit donc y trouver la liste des ingrédients (par ordre d'importance), la quantité, et les dates de consommation (DLC) à consommer jusqu'au ... ou pour les produits de conservation Date limite d'Utilisation Optimale (DLUO) à consommer de préférence jusqu'au / avant le ...

Enfin, pour l'identification du fabricant : nom, adresse, et si le conditionnement est effectué par un prestataire, ses coordonnées doivent être indiqués (ex : EMB ZOOM).

Pour terminer sur l'étiquetage minimal quelques informations strictement réglementées :

- Biologique (Certifié par un organisme de contrôle)
- Pur (utilisable uniquement pour certains produits (pur porc, pur jus))
- Paysan, fermier, campagne «mentions subjectives» et aléatoires
- Artisanal (produit fabriqué par un artisan dûment inscrit au registre des métiers)
- Fait maison, ou maison par nature non industriel
- A l'ancienne, traditionnel sans additif



- Naturel produit non transformé sans additif
- Du terroir issu d'une aire géographique restreint.

## Les mentions obligatoires (à partir de 2016)

Elles sont au nombre de sept. Ce sont des mentions nutritionnelles sur les produits alimentaires (sauf boissons)

- La valeur énergétique
- Les graisses
- Les acides gras saturés
- Les glucides
- Les sucres
- Les protéines et le sel

Seules resteront facultatives, les mentions sur les acides gras mono insaturés et poly insaturés, les polyols, l'amidon, les fibres, les vitamines et les minéraux.

Si après une telle énumération, vous avez encore faim, c'est que vous êtes en état « d'hypoglycémie ».

Soyons sérieux, rares sont les consommateurs qui lors de l'acte d'achat lisent ces informations pointues mais souvent discriminantes, mais il nous semble indispensable qu'elles soient mentionnées au cas où ...

Aujourd'hui, de nombreux produits portent déjà un certain nombre de mentions informatives permettant de rendre compréhensible la composition du produit pour le consommateur qui le souhaite.

Le but est de permettre à chacun de consommer en toute connaissance, et d'acheter le produit en fonction de ses propres critères (nature, composition, origine, prix, etc. ...)

Nous aurions souhaité l'apposition de pastilles de couleurs (vert, jaune, orange, rose, rouge) en fonction de la qualité globale du produit, des éléments qualitatifs nutritionnels de l'aliment en fonction de ses bons ou moins bons composants. Toutes ces informations sont indispensables pour informer et permettre le choix «éclairé» du consommateur.

## AVEC NOUS, ILS ONT GAGNE !

### Des bailleurs (trop) méticuleux...

Locataires d'une maison individuelle dans le Puy-de-Dôme, Marc et Audrey, lassés de subir leurs perpétuelles tracasseries, ont donné congé à leurs propriétaires : ils ne se sentaient pas chez eux.... Le congé une fois donné, les bailleurs n'ont eu de cesse de faire visiter la maison à des horaires fantaisistes, ou en pleine réunion de famille ! Pour couronner le tout, ils sont arrivés munis d'un escabeau et d'une lampe de chevet pour réaliser l'état des lieux de sortie. Pendant plus de 3 heures, une inspection tatillonne, de la cave au grenier a permis de recenser et facturer la moindre tâche ou trace d'humidité (sur les murs), le nettoyage des vitres, l'entretien du fossé extérieur ou la présence d'une toile d'araignée au plafond (facturée 1 euro)... Les locataires ont refusé de signer, et les bailleurs ont retenu 650 euros sur le dépôt de garantie de 700 euros. Saisi du litige par Marc et Audrey, il nous a fallu deux mois pour faire comprendre aux bailleurs les limites de leurs droits, et la notion d'usage et de « jouissance paisible » des lieux loués. Finalement, ils ont restitué la totalité du dépôt de garantie aux locataires.

### Ping Pong : de l'inconvénient d'être à la place de la balle !

Dylan, client de la Caisse d'Épargne, a besoin d'argent : il va retirer 200 euros dans un DAB (distributeur de billets) de la BNP. Mais hélas ! Si le ticket sort bien, les billets, eux, restent dans la machine. Réclamation à la BNP qui renvoie Dylan à la Caisse d'Épargne, pour qu'elle demande le remboursement. Malgré 3 démarches successives de cette banque, la BNP ne veut rien savoir. Interrogé, le conseiller de la Caisse d'Épargne nous indique avoir engagé une 4<sup>ème</sup> démarche auprès du service monétique porteur... Plusieurs relances ne donnent rien, jusqu'au mois de mai 2014, où nous apprenons que les 200 euros égarés ont été recredités sur le compte de Dylan.

**En cas de difficulté avec un professionnel, ne renoncez pas,  
demandez nous conseil et aide :**

**Par téléphone au 01 45 84 50 39,**

**ou par courriel : [cdafal75@libertysurf.fr](mailto:cdafal75@libertysurf.fr)).**

**Ce service est gratuit pour tous les adhérents !**

**Nous sommes bénévoles, adhérez, faites adhérer vos proches  
pour nous soutenir !**

### Carte Senior

Fabienne a pris le train à Paris pour Moutiers. En cours de route le contrôleur se présente et demande à la voyageuse sa carte Senior. C'est alors que Fabienne constate que son sac a été visité dans le train et que son portefeuille, contenant entre autres la carte senior, a disparu. Le contrôleur tente de se connecter pour vérifier que Fabienne est bien détentrice d'une carte Senior : pas de réseau ! Alors il verbalise et Fabienne règle sur le champ 120 euros. Puis elle descend du train à Chambéry, porte plainte pour vol, et se fait rembourser l'amende au guichet de la SNCF. En effet, elle est bien détentrice d'une carte senior, on lui rembourse tout de suite 85 euros, mais 25 euros sont conservés à titre d'indemnité forfaitaire... Sollicités par Fabienne, nous avons saisi le Médiateur de la SNCF, au motif qu'elle ne pouvait être tenue responsable du dysfonctionnement du terminal du contrôleur. A la demande du médiateur, les services de la SNCF ont remboursé les 25 euros conservés.

### AFL INFOS

**Revue d'informations familiales des  
associations familiales laïques**

**de Paris,**

**4 rue Giffard 75013 Paris**

**Le numéro : 1 euro**

**Directeur de la revue :**

**D. Foundoulis**

**Gérante : C. Armalet**

**Rédaction : F. Thiebault., C. Nicolas,**

**J-P Mailles**

**Téléphone : 01 45 84 50 39**

**Messagerie : : [cdafal75@libertysurf.fr](mailto:cdafal75@libertysurf.fr)**

## ASPIRATEURS, ON CHANGE D'ERE !

**Enfin une information objective** : Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014, il est interdit de commercialiser des aspirateurs de plus de 1600 W. Est ce à dire que nous sommes condamnés à acheter des produits peu efficaces ... et bien non, grâce à l'étiquette obligatoire sur chaque aspirateur, vous pourrez comparer et choisir en toute objectivité les performances de votre appareil.

### Fin de la course à la puissance.

La puissance électrique d'un aspirateur reflète très mal son efficacité. L'efficacité réelle dépend du rendement de l'appareil, entre 15 et 30% selon les modèles, c'est-à-dire qu'un appareil de 1000Watts bien conçu rend le même service qu'un appareil de 2000Watts. Alors comment s'y retrouver ?

### Des critères objectifs grâce à l'étiquette

Désormais obligatoire pour tous les aspirateurs traîneau ou aspirateurs balai, l'étiquette fournit six informations mesurées en laboratoire :

#### 1 - L'efficacité d'aspiration sur sol dur

La mesure s'opère sur un sol comportant une fente après 5 aller-retours deux fois. Si l'appareil aspire moins de 96% des poussières, il sera repéré par la lettre G.

#### 2 - L'efficacité d'aspiration sur moquettes et tapis

La mesure s'effectue après 5 aller-retours. Si l'appareil ramasse plus de 91%, il affichera un A, s'il ramasse moins de 71% des poussières il sera en G.

#### 3 - La capacité de filtration

Si moins de 0,02% des particules aspirées sont rejetées après aspiration, l'appareil est classé A, si plus de 1% sont rejetées il est classé G. Cette donnée est fort utile pour les personnes allergiques.

#### 4 - Le niveau de bruit (exprimé en Décibel)

Pour se repérer, il faut savoir qu'en dessous de 70 dB l'appareil est peu bruyant. Une règle à retenir : 3 points de moins entre deux produits, c'est 2 fois moins de bruit perçu par l'utilisateur.

#### 5) La consommation annuelle en kWh

Elle est calculée sur la base d'une heure d'utilisation par semaine dans un logement de 87 m<sup>2</sup>. Avec moins de 28 kWh/an l'appareil sera classé en A, avec plus de 58 kWh/an il sera classé en G. Vu le faible nombre d'heure d'utilisation la variation de dépenses an-

nuelles d'électricité entre deux appareils n'est que de quelques euros.

### 6) La classe d'efficacité énergétique

C'est la lettre qui apparaît en gros sur l'étiquette. La classe d'efficacité énergétique évalue le ratio entre la consommation et la performance de dépoussiérage. Il s'agit bien d'un ratio : un aspirateur de classe A ne consomme donc pas nécessairement moins qu'un aspirateur d'une autres classe, mais il est plus efficace. C'est un bon repère pour un choix rapide.

### Une décision européenne pour l'environnement

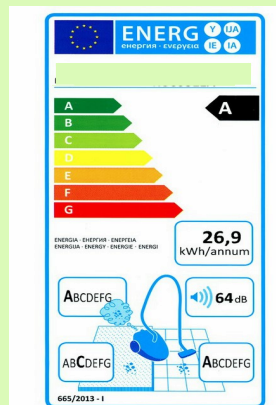
L'objectif est de réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub>, c'est pourquoi l'Europe applique en même temps l'ensemble de ces consignes. Même si les aspirateurs représentent peu pour chacun, la décision de limiter la puissance à 1600 Watts puis à 900 Watts en 2017 doit faire économiser en Europe l'équivalent de trois fois la consommation de la SNCF ! Ces décisions obligent les fabricants à développer de nouveaux produits plus performants.

### Des gains évidents pour le consommateur

Outre l'étiquette qui informe de manière fiable, les fabricants sont obligés de retirer du marché les produits peu performants par exemple ceux dont la consommation annuelle dépasse 62 kWh/an. En 2017, les aspirateurs émettant plus de 80 dB seront interdits de vente. Ces dispositions permettent aux consommateurs de comparer les produits de façon objective, il ne reste plus alors qu'à comparer les prix pour effectuer un achat sans surprise.

### Etiquettes réelles de produits actuellement commercialisés.

Les performances varient fortement entre un produit d'entrée de gamme à droite et un appareil plutôt haut de gamme à gauche.



## VOUS AVEZ DIT CONCURRENCE ?

Le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence, pour tous les clients, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

Mais de fait, les consommateurs particuliers sont peu nombreux à quitter leurs fournisseurs historiques et à renoncer aux tarifs réglementés de vente (TRV), au profit d'une offre de marché, par méconnaissance des possibilités, par indifférence ou par attachement au système antérieur (8% en électricité, 23% en gaz fin 2013)...

Au tout début de l'ouverture du marché, nous avons attiré votre attention sur les conséquences de l'abandon des TRV : il était impossible, ensuite, d'y revenir.

Il a fallu attendre 2 ans pour qu'en décembre 2009, le principe de réversibilité, c'est-à-dire la possibilité de revenir aux TRV si l'on ne se satisfaisait pas d'un contrat « de marché », soit inscrit dans la loi.

**Depuis cette date, on peut donc passer d'un contrat de marché au tarif réglementé, et vice versa.**

Mais le marché ne s'est pas suffisamment ouvert aux nouveaux fournisseurs : Direct Energie a donc saisi l'Autorité de la Concurrence de cette question, estimant que GDF SUEZ avait faussé les règles de la concurrence, notamment en utilisant son fichier des clients aux TRV gaz pour leur proposer des offres de marché, ce que ses concurrents, bien évidemment, ne pouvaient pas faire !

L'Autorité de la Concurrence a enjoint à GDF SUEZ de donner accès à ses concurrents aux données figurant dans les fichiers de leurs clients aux TRV, dont les noms et prénoms des clients, les adresses de facturation et de consommation, les numéros de téléphone fixe.

Ces données appartiennent aux clients, comme l'a précisé la Commission Nationale Informatique et Libertés, la décision de l'Autorité de la Concurrence précise que GDF SUEZ doit envoyer une information à chaque client aux TRV, leur indiquant **qu'ils peuvent faire opposition à la transmission de leurs données personnelles, sous 30 jours**. A défaut, leurs données personnelles seront automatiquement rendues accessibles à tous les fournisseurs.

Le temps est compté : la date limite de mise à disposition des données a été fixée, pour les personnes physiques, au 15 décembre 2014.

Quelle que soit l'appréciation que l'on peut avoir de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, il est

aujourd'hui incontestable que diverses offres de marché, en particulier pour le gaz, sont plus avantageuses économiquement pour le consommateur. Cependant, cette décision soulève deux questions d'importance :

- Le risque réel de voir ressurgir des démarchages abusifs, comme cela a déjà été le cas à l'ouverture de nouveaux marchés tels qu'Internet ou la téléphonie mobile.
- Alors que la loi Consommation promulguée tout récemment instaure le principe général de « l'accord exprès » plus protecteur que le « droit d'opposition », nous voyons apparaître, dans cette décision de l'Autorité de la Concurrence, un « droit de la consommation bis » qui dit le contraire de la loi Consommation...  
Quelle tentation pour des professionnels peu scrupuleux !

*Un conseil des AFL PARIS : si vous êtes client de GDF SUEZ aux TRV, et que vous ne souhaitez pas être démarché par d'autres fournisseurs d'énergie, faites valoir sans attendre votre droit d'opposition (et apprêtez-vous à en faire autant avec EDF !)*

*Si le démarchage ne vous déplaît pas, à vous de juger...*

