

## Les Rendez-vous Des mois de nov-déc

- 7/11: CA ConsoFrance
- 8/11: intervention La Cour-neuve
- 9/11: CSC
- 10/11: DGAL hygiène alimentaire
- 14 et 17/11: STIF
- 14/11: CIDJ
- 15/11: SNCF
- 15/11: Réunion Médiateur de la République
- 15/11: Parties prenantes AFNOR
- 17/11: colloque le consommateur senior UROC
- 20/11: ConsoFrance
- 20/11: CTCR
- 23/11: Commission ONG-SSL
- 30/11: Stage national ALLDC

**Signez La pétition**  
**« Pour des services publics de qualité, accessibles à tous »**  
**À l'initiative de la Confédération européenne des Syndicats**

Ensemble, revendiquons des services publics au service des citoyens et demandons à la commission européenne de proposer une législation européenne. Pour signer la pétition rendez-vous sur le site :

<http://graindesable.blogspot.com>

## Danger pour les consommateurs de gaz et d'électricité!

Le Conseil d'Administration s'est réuni à Hellemmes-Lille le 1<sup>er</sup> décembre 2006, à l'occasion du stage national, regroupant une vingtaine de responsables locaux, venue de toute la France, sur les thèmes des services à la personne, de la régionalisation, du développement durable, de la responsabilité sociétale des entreprises et des collectivités locales, des litiges de télécommunications et du surendettement.

A cette occasion, les représentants de l'association ont pris acte de l'avis du Conseil Constitutionnel relatif à la privatisation de Gaz de France repoussée au 1<sup>er</sup> juillet 2007 et qui entraînerait un changement particulièrement inquiétant pour les consommateurs qu'ils défendent.

*Ainsi, chaque ménage, à l'occasion d'un déménagement, d'une première installation dans un logement, ou qui serait nouvellement raccordé au réseau de GDF, bref à l'occasion de tout nouveau contrat qu'il devra signer, se verra appliquer les tarifs du marché libre, soit des tarifs plus élevés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007, date prévue de la libéralisation du marché.*

Aussi, n'admettant pas cette décision, les représentants de l'association ont convenus de faire part de leur position (voir communiqué de presse – fiche N° 12). Ils revendiquent que soit décidé au plus vite, et si possible avant le 1<sup>er</sup> juillet 2007, que tout consommateur déjà client de GDF ou EDF continue à se voir appliquer les tarifs régulés en cas de déménagement. De même, tout nouveau client qui fait le choix de l'une ou l'autre des deux entreprises lors d'une première installation, doit pouvoir bénéficier de ces mêmes tarifs.

Pour le CA  
Bernadette Vandenberghe  
Léo Lagrange Consommation Nord

## Le consommateur senior

L'Union Régionale des Organisations de Consommateurs du Nord Pas de Calais a organisé le 17 novembre dernier, un colloque intitulé : Le consommateur senior.

En effet, leur nombre étant en augmentation,

ils sont devenus une des cibles privilégiées du marketing.

Pourtant, les seniors sont, plus que toute autre catégorie de personnes, confrontés à des problèmes de consommation : hébergement, abus de faiblesse, surendettement, droit des malades...

Plusieurs tables rondes ont permis de prendre conscience des problèmes rencontrés par le troisième âge et de dégager un certain nombre de pistes de travail pour protéger plus efficacement le consommateur senior.

L.C

## Des collectivités dans le champs de l'éducation à la consommation

**En mai dernier, l'association Léo Lagrange pour la Défense des consommateurs avait été sollicitée pour prendre part à un groupe de travail, à l'initiative de la communauté d'agglomération Plaine Commune sur le thème de la consommation.**

Le projet reposait sur l'idée de créer une exposition sur le thème de la consommation et particulièrement sur celui du logement, de la gestion du budget et de la prévention du surendettement.

L'ALLDC a donc été amenée à

donner son avis sur les affiches présentées, et sur les thèmes les plus significatifs en terme de sources de litiges.

Ce projet commun des villes de plaine commune est géré par les Directions des Ressources Humaines, car le public cible est composé de l'ensemble des agents des collectivités.

L'association Léo Lagrange est intervenue déjà à deux reprises (à La Courneuve, le 8 novembre et à Aubervilliers le 9 novembre) dans ces manifestations collectives dans le but d'informer, de sensibiliser et

de répondre aux besoins de ces populations en quête d'accès au droit.

D'autres animations auront lieu avec notre concours, à Plaine Commune, le 28 novembre notamment.

L'association Léo Lagrange se félicite de cette démarche, et souhaite une mobilisation forte des salariés des collectivités pour les sessions à venir.

**Ludivine Coly**  
Responsable du service  
juridique

## Le diagnostic énergétique

**Les décrets n°2006-1114 du 5 septembre 2006 et 2006-1147 du 14 septembre 2006 du Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, obligent désormais les propriétaires à l'occasion de la vente de leur logement à annexer au contrat de vente, un diagnostic de performance énergétique (DPE) permettant d'évaluer les consommations d'énergie.**

Cette réforme a pour ambition de limiter la hausse des coûts de l'énergie et de veiller à la préservation de l'environnement.

Ce diagnostic énergétique, s'ajoute à celui de l'amiante, du plomb et des thormites et tend à l'information du locataire et du futur acquéreur.

Ce DPE comprend les caractéristiques, le descriptif des équipements et la consommation d'énergie, le niveau d'émission de gaz carbonique à effet de serre. Outre cette estimation, le diagnostic comprendra également des recommandations techniques qui permettront au propriétaire de repérer les travaux les plus efficaces pour économiser l'énergie.

Il est réalisé par des professionnels sur la base des consommations constatées sur les 3 dernières années. L'estimation du DPE est chiffrée et fait l'objet d'un étiquetage de A à G comme les appareils électroménagers ou les véhicules.

Selon l'article L271-4 du code de la construction et de l'habitation I « en cas de vente de

tout ou partie d'un immeuble bâti, un dossier de diagnostic technique, fourni par le vendeur, est annexé à la promesse de vente ou, à défaut de promesse, à l'acte authentique de vente ».

En cas de vente publique, le dossier de diagnostic technique est annexé au cahier des charges. L'acquéreur ne peut se prévaloir, à l'encontre du propriétaire, des informations contenues dans le diagnostic de performance énergétique qui n'a qu'une valeur informative, à l'instar du diagnostic plomb, thormites ou amiante qui sont susceptibles d'entraîner la résolution de la vente.

Le DPE deviendra obligatoire pour les nouvelles locations à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007.

**Mélissa Howard-Maurice**  
Juriste



Retrouvez nous dans l'émission ConsoMag

« le contrôle technique automobile »

Sur France 2: mercredi 6 décembre, rediffusion le mardi 19 décembre

Sur France 3: jeudi 7 décembre 2006

## L'Alldo termine l'année 2006 à Hellemmes

**P**our clôturer son année de travail, l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs a réuni l'ensemble de son réseau d'associations locales à Hellemmes, près de Lille, pour trois journées de formation du 30 novembre au 2 décembre dernier.

Riches d'échanges, de partage d'expériences, l'association a travaillé dans trois directions : les services à la personne avec l'intervention de l'association inter-âge qui agit en Nord Pas de Calais auprès des seniors, d'Afaq Afnor venu débattre avec les militants du champs des services à la personne et de l'apport de la certification de services pour le

consommateur, particulièrement dans le domaine de l'aide à la personne.

Le deuxième jour fût pour l'association l'occasion d'effectuer un bilan de ses actions sur le terrain du développement durable, d'analyser grâce à l'intervention de Madame Danielle Pauliotre, Maire adjointe au développement durable de la ville de Lille le chemin parcouru en terme de prise en compte de ces problématiques par les collectivités locales (agenda 21 locaux), et de modification de leurs comportements d'acheteurs publics.

Enfin, un dernier temps de ces rencontres fût consacré à l'analyse des litiges rencontrés par les associations locales dans le secteur des communications électroniques.

Des recommandations ont été émises : *Celles de se positionner comme force de proposition d'un grand programme de formation sur le développement durable, Celles de communiquer efficacement à l'extérieur et en interne en utilisant les médias et en se dotant d'outils capables de répondre à nos besoins.*

Le Conseil d'administration a adopté ces propositions qu'il conviendra de mettre en œuvre en 2007.

Il a également remercié chaleureusement Bernadette Vandenberghe pour son action au sein de Léo Lagrange Consommation Nord qu'elle a créée, en lui souhaitant une retraite heureuse.

L.C

## Un agenda pas comme les autres

**E**n cette fin d'année, vous avez un petit cadeau à faire ou à vous faire? Pourquoi pas un agenda? Mais pas n'importe quel agenda! L'agenda 2007 Conso'Repères! Car, cet agenda n'est pas ordinaire, tant par sa conception que par la qualité de sa réalisation.

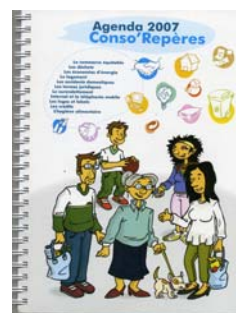
En effet, Léo Lagrange Consommation Nord, qui s'est lancé dans ce beau projet, a voulu y associer étroitement les consommateurs eux-mêmes, dans une véritable démarche d'éducation populaire. Sept centres sociaux, un

club Léo Lagrange et deux associations d'insertion du Nord Pas-de-Calais se sont lancés dans l'aventure. Chaque mois est consacré à un thème et contient des informations, des repères essentiels pour que chacun puisse mieux consommer. Convivial et ludique, il est aussi fabriqué avec du papier recyclé et des encres végétales, en cohérence avec l'option de l'association pour un développement durable.

Ce projet innovant a été soutenu financièrement par le Conseil Régional Nord Pas-de-Calais, le Conseil Général et la DRCCRF. Ce qui explique son

prix de vente modeste 5€. Il est d'ores et déjà entre les mains de tous les formateurs BAFA de la région grâce à l'initiative du délégué régional Léo Lagrange. Alors pourquoi pas entre les vôtres?

Contact: Bernadette Vandenberghe 03 20 33 85 44



L'exposition sur le surendettement vous attend!

La nouvelle version de l'exposition sur le surendettement est enfin disponible. Elle est composée de 15 panneaux numérotés, dispose d'un graphisme attrayant. Elle est légère et aisément transportable.

Pour en disposer, rien de plus simple: commander le nombre d'exemplaires souhaités et adresser votre bon de commande au siège national.

Contact: Ludivine Coly  
Tel: 01 48 10 65 65



## Vous nous alertez, nous réagissons

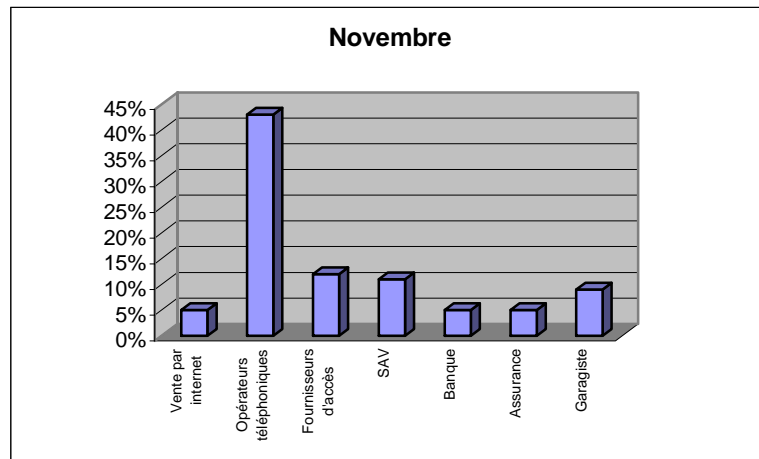
Par le biais de notre site internet consulté par plus de 14000 personnes, et grâce aux formulaires d'alertes, tous les jours une quinzaine de consommateurs nous fait part des problèmes qu'ils rencontrent.

**Le pompon du mois de novembre 2006: les opérateurs téléphoniques en tête des mauvais élèves 43%, les fournisseurs d'accès à internet et la vente par internet qui totalisent 17%, le service après vente 11%, les garagistes 9% et enfin les banques 5%.**

Le total des alertes et courriels

du mois de novembre s'élève à 123.

Le baromètre des alertes:



## Les consommateurs mécontents

**Une colère:** Par obligation, je viens de demander le diagnostic de performance énergétique à une entreprise. Je trouve cette procédure purement scandaleuse et de la pure fumisterie! L'expert est passé (seuls mes enfants étaient présents étant donné qu'il est arrivé avant l'heure du rendez vous) et a effectué ce bilan en 10mn, sans avoir ni factures de consommation électrique, ni métrage des pièces... le bilan ainsi dressé m'a coûté 160€?!?! Quelle part revient à l'État, et surtout quelle crédibilité peut-on accorder à ce genre d'expertise, si on peut parler d'expertise...

**Une autre colère:** ma facture de novembre comprend un appel

à la durée record : du 21/10 à 13h00 au 22/10 à 5h40 non stop à un numéro en 08 surtaxé évidemment! Prix de la communication: 449.50 €! C'est surtout la durée qui est aberrante : 16h40, quelle performance ! Évidemment j'ai appelé le service clients qui affirme qu'il n'y a pas de problème de facturation. Après leur avoir demandé comment j'aurai pu passer 16h40 au téléphone alors que d'une part, je travaillais ce jour là et que d'autre part, mon téléphone à une autonomie de 3h40, une vérification a été entreprise. J'attends leur appel...

**Léo répond:** il s'agit manifestement d'une erreur. Si la réponse du service clients n'est pas satis-

faisante, nous vous recommandons de saisir le service consommateurs de l'opérateur et, en dernier ressort, le médiateur de la téléphonie.

**Une question:** je me suis rendu sur un site de sms gratuits et après avoir validé mon inscription j'ai été redirigé vers un site qui m'a facturé des frais d'inscription de 199€.

**Léo répond:** comme tout vendeur, le e-commerçant est tenu à une obligation d'information prévue par l'article L111-1 du code de la consommation ainsi qu'à l'obligation d'afficher les prix de manière claire et lisible (article L113-3 du code de la consommation).

Le 14 septembre, l'Institut National de la Consommation (INC) a lancé le premier site d'information sur la consommation destiné aux jeunes: <http://www.ctaconso.fr>.

Ce site a pour objectif d'informer et d'accompagner les 12-17 ans dans leurs choix en leur donnant des clés pour qu'ils deviennent des consommateurs avisés, responsables et vigilants. Il a été élaboré en concertation avec plusieurs associations de consommateurs et de parents.

Il est conçu sur un mode interactif et ludique avec de nombreux articles illustrés, des vidéos (notamment celles de l'émission Consomag) et des quiz. Six rubriques animées par deux jeunes comédiens sont accessibles : "acheter malin", "mon argent", "ma santé", "atout sport", "bien se nourrir" et "bien vu". Des liens permettent d'approfondir certaines questions et de connaître la réglementation applicable. Certains contenus sont téléchargeables sur les téléphones portables. Les jeunes peuvent également déposer leurs photos, leurs plans et leurs témoignages.

Sources: [www.conso.net](http://www.conso.net)

*Communiqué de Presse du 4 décembre 2006*

## EDF – GDF : fin des tarifs réglementés ?

**Le projet de fusion GDF – SUEZ n'a pas fini de faire parler de lui !** Les sages du Conseil Constitutionnel viennent de rendre leur avis : cette fusion serait légale et aucune loi, ni réglementation ne s'y oppose. Par contre, elle ne pourrait s'effectuer qu'à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007, en clair après les élections présidentielles. Pourquoi cette date, les raisons avancées restent obscures. Les membres de cette haute institution seraient-ils influencés par les prochaines échéances électorales ? Nous n'osons le croire, même si 8 de ses 10 membres sont des personnalités connues pour leur appartenance à droite.

Dans le même avis, alors que personne ne le leur demandait, les sages considèrent que **les tarifs régulés** (ceux que tous les usagers/clients payent aujourd'hui) **ne pourraient perdurer pour les nouveaux contrats GDF**, car cette disposition serait contraire à la réglementation européenne sur la libre concurrence. Il faut rappeler qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2007, la consommation d'énergie sera ouverte à la libre concurrence et que les consommateurs pourront choisir librement leur fournisseur. Une disposition accompagnant cette ouverture du marché spécifiait que les anciens clients et les nouveaux clients qui choisissent les fournisseurs historiques se voyaient appliquer le tarif régulé (dont le coût sera légèrement en dessous de celui du marché).

**Les conséquences de l'avis du Conseil Constitutionnel sont catastrophiques pour les consommateurs.** En effet, à l'occasion d'un déménagement ou d'un premier contrat (en particulier pour les jeunes), les consommateurs ne pourraient plus se voir appliquer ce tarif préférentiel.

**Notre association négocie depuis plus de 3 ans cette possibilité avec EDF, cette négociation serait-elle remise en cause par cet avis ? Ceci est inacceptable.** Si le Gouvernement entend faciliter l'entrée des jeunes dans la vie active, il doit se mettre en accord avec ses déclarations et ignorer l'avis du Conseil Constitutionnel. De plus, l'Union Européenne, consultée sur la possibilité de maintenir les tarifs régulés, n'y voyait rien à contester en raison de la spécificité des services publics français. **Nous considérons, qu'être plus royaliste que le roi, dans cette affaire, ne redonnera pas aux consommateurs du pays confiance dans les institutions européennes.**