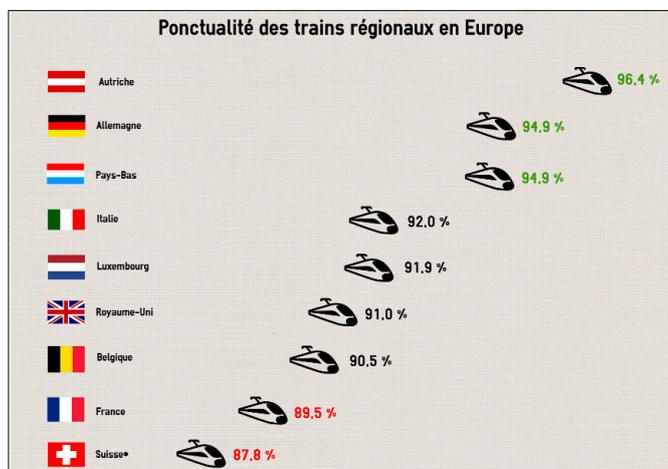


Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Ponctualité des transports régionaux



*Pourcentages de ponctualité
Autriche 96,4% France 89,5% Suisse 87,8% (mais pour la Suisse les retards sont comptabilisés à partir de 3 min alors que pour les autres pays ils le sont à partir de 6 min).*

Constat sans appel !

édito

Savez-vous que le "poste transports" arrive en troisième position parmi les préoccupations des consommateurs, après la sécurité et le logement ?

La ponctualité des transports est d'autant plus cruciale pour la majorité des usagers des RER et Transiliens que ces derniers les utilisent quotidiennement pour se rendre sur leur lieu de travail ou leur lieu d'études.

Pour 2014, les calculs effectués par l'UFC à partir des données fournies par l'OMNIL (Observatoire de la mobilité en Île-de-France) donnent pour la ponctualité des RER, (trains dont les retards sont inférieurs à 6 minutes) :

RER C 89,6%

RER D 86,5%

RER A 84,8%

Moyenne sur l'Île-de-France 88,5%

Mais ces valeurs ne tiennent pas compte des trains supprimés ! Or, 5,6% des trains prévus en Île-de-France n'ont pas circulé en 2014 ! C'est énorme !

Suite à ce constat sans appel, comme le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) est administré par le Conseil régional, définissant l'offre et la finance des lignes RER, l'UFC profite des toutes prochaines élections régionales pour mener une action en direction des usagers et des futurs candidats.

Les candidats ? Nous allons localement les contacter ; quant aux usagers, l'UFC leur demande un petit service. À l'adresse

www.quechoisir.org/app/train-retard/

ils vont trouver une application gratuite « Anti-retards » (smartphones Apple et Android), qui leur permettra de signaler tous les incidents (retards, annulations) subis dans les RER et Transiliens, et, ainsi, l'UFC pourra créer un observatoire indépendant et participatif de la qualité des trains régionaux.

À la même adresse, ils pourront aussi signer une pétition "transports" dont je vous laisse découvrir l'objet...

Raymond CIMA

SOMMAIRE

- **Éditorial :**
Ponctualité des transports régionaux.
Constat sans appel !
- **Informations, prises de position :**
-GdF Suez change d'orientation
-Vous avez aimé ce que vous avez mangé alors pourquoi ne pas...
-Frais de tenue de compte de plus en plus fréquents
- **Litiges du trimestre :**
-EHPAD récalcitrant
-Clôture de compte à la Banque Postale,
-Centres de contrôle technique.
-Capsules type "Nespresso"

GdF Suez

Le 22 mai 2015 s'est tenue la réunion départementale annuelle de GdF Suez avec les Associations de consommateurs du Val d'Oise. L'UFC-Que Choisir Vallée de Montmorency était présente.

Selon le baromètre 2013 de la DGCCRF, la catégorie "Eau, Énergie, Assainissement" ne représente plus que 2,5% des réclamations (contre 3,1% en 2010).

GdF Suez affiche, sur les années 2013-2014, un taux de réclamation pour 1 000 factures qui passe de 2 à 1,7 (-15%) et une réduction de 17% du nombre de réclamations.

Ce dernier indicateur est à relativiser puisque dans le même temps, la part GdF du marché gaz des particuliers s'est réduite de 87% en 2012 à 81% fin 2014 (Chiffres extraits du site GdF).

Par contre, GdF doit gérer de plus en plus de précarité et des clients qui ne peuvent plus payer (Pas de chiffres donnés sur ce point).

Huit ans après l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers et grâce à l'action de l'UFC (Opérations "Gaz moins cher"), la part de marché du fournisseur historique est en baisse, la concurrence se fait sentir et la courbe des prix présente une certaine modération.

Sur le site GdF, nous avons relevé que "Le chiffre d'affaires de la branche Global Gaz au 31 mars 2015 s'élève à 1 087 millions d'euros, en baisse brute de 34,6% par rapport à fin mars 2014".

GdF s'oriente donc vers les "services", mais... (voir encart ci-contre).

Alfred REYMOND

GdF s'oriente vers la notion de services et la vente d'énergie (Gaz et Électricité) n'est plus sa seule activité

Comme les services évoqués le 22 mai étaient essentiellement de la sous-traitance, nous avons abordé l'aspect qualité de ses sous-traitants et les contrôles en amont mis en place pour sélectionner ses sous-traitants.

GdF a évoqué la norme ISO 9000 (Management par la qualité). Ses sous-traitants seraient donc des partenaires, les relations seraient contractuelles et soumises à des audits réguliers et indépendants... dont acte !

Comment cette part de service compense-t-elle le manque à gagner de GdF sur l'énergie et par quel mécanisme la société tire-t-elle profit de cette nouvelle activité ? Nous n'avons pas eu de réponse satisfaisante à cette question mais il y a fort à parier que le "label" GdF ait un coût pour les entreprises et que ces dernières le répercutent sur leurs factures !

Et côté qualité des prestations offertes par ces sous-traitants ? Le seul test que nous ayons fait est peu satisfaisant. En effet, nous avons utilisé les services en ligne de GdF pour rechercher une société partenaire pouvant nous installer une nouvelle chaudière dans un pavillon imaginaire à Saint Gratien.

Sur les 3 entreprises fournies, l'une est installée à Aix en Provence..., la seconde présente des pertes financières en 2012 et 2013 avec une perte régulière en effectif depuis 3 ans, la 3ème est en règlement judiciaire depuis le 10/12/2012. (Données de verif.fr)

Du coup, nos seuls conseils sont : Vigilance, contrôle et mise en concurrence.

EHPAD récalcitrant

M. H, malgré son grand âge et son mauvais état de santé, est parvenu à se maintenir à son domicile qu'il partage avec son épouse. Mais son état empire et il doit être hospitalisé. Mme H réalise la nécessité d'un placement dans un EHPAD (Établissement Hospitalier pour Personnes âgées Dépendantes).

L'un d'entre eux, outre les critères requis, a l'avantage d'être proche de son domicile et c'est donc celui qu'elle retient. Elle commence à faire les démarches et, en garantie de son engagement, il lui est demandé le versement d'une somme de 1000€.

À l'issue du séjour hospitalier de son mari, Mme H reprend contact avec l'établissement choisi qui, cependant, l'informe qu'il ne dispose d'aucune place. Mme H se tourne alors vers un autre établissement et sollicite du premier le remboursement de la somme versée. Contre toute attente elle se heurte à un refus et contacte alors notre association locale.

Un premier courrier permet d'obtenir le remboursement de la somme de 500€, la direction de l'établissement incitant, par ailleurs, fortement Mme H à s'en contenter, mettant l'accent sur l'intérêt de clore ainsi le dossier sans attendre. Sur nos conseils, Mme H maintient son exigence d'un remboursement intégral et c'est finalement après un deuxième courrier de notre association locale (M.H étant entre temps décédé) qu'intervient le remboursement du solde.

Thierry DU BLED

Vous avez aimé ce que vous avez mangé ! Alors pourquoi ne pas...

...emporter chez vous ce que vous n'avez pas terminé ?

Chaque consommateur que nous sommes doit lutter contre le gaspillage alimentaire. Les pouvoirs publics se sont enfin saisis du sujet en faisant la promotion du «doggy bag» («sac pour chien») en France.

Petit rappel chiffré :

- 1/3 de la production alimentaire mondiale est perdue ou gaspillée chaque année.
- 89 millions de tonnes de denrées alimentaires sont gaspillées tous les ans au sein de l'UE.
- Chaque Français jette en moyenne 20 kg d'aliments à la poubelle par an, dont 7 kg d'aliments encore emballés.
- Le secteur de la restauration est à l'origine de 14 % du gaspillage alimentaire. En restauration traditionnelle, le gaspillage alimentaire s'élève à 230g/personne/repas.
- Le gaspillage alimentaire coûte à chaque foyer en moyenne 400 euros par an, ce qui représente une somme comprise entre 12 et 20 milliards d'euros au niveau national.

La pratique très populaire dans les pays anglo-saxons et outre-Atlantique, connue sous le nom de "doggy bag", permet aux clients des restaurants d'emporter les restes de leur repas chez eux dans des boîtes cartonnées ou en plastique. Ce n'est malheureusement pas une habitude française ! La cause en serait des blocages culturels et social : on ne repart pas d'un restaurant avec ses restes, il y a une certaine gêne à le faire...

Le doggy bag, conséquence indirecte des privations de la guerre, a pour origine le geste de donner les restes de nourriture à son chien, d'où le terme de «sac pour chien ». Ce qui lui donne une image assez dégradante et péjorative.

Alors que cette démarche devrait être naturelle : Le consommateur français peut depuis toujours demander à emporter le reste de son repas commandé et payé.

Mais très souvent, le client attend qu'on le lui propose et de son côté, le restaurateur attend qu'on le lui demande. Il s'agit seulement de dépasser ses préjugés : C'est le statut de l'aliment qui est remis en cause. Les restes sont souvent considérés comme des déchets dans la mémoire collective et cela même s'ils sont encore bons. Un plat cuisiné peut pourtant, dans la plupart des cas, être conservé et servi au prochain repas.

Si je ne finis pas un plat au restaurant, je demande poliment au restaurateur si je peux emporter les restes. Je l'ai fait et je vous invite à essayer car c'est un cercle vertueux : moins de gaspillage et moins de déchets pour les restaurateurs.

Isabelle CARREAU LE NEVÉ

Questions

Question posée par M. D.V.
(Saint Gratien).

"Je voudrais savoir si, au niveau de la santé, l'utilisation des capsules avec une partie métallique en aluminium (de fermeture de la capsule) ne présente aucune intoxication pour le corps humain à cause de la création de fines particules d'aluminium qui pourraient se retrouver dans le café à cause du perçage des petits trous pour l'expulsion du café vers la buse de sortie du café (cafetière Nespresso). Merci d'avance."

Comme nous n'avons pas la réponse et qu'une réponse donnée par les fabricants de capsules risque de ne pas être très objective, nous nous adressons à nos lecteurs. Il doit bien s'en trouver au moins un parmi vous, plus ou moins spécialiste de la question, ou ayant des informations sur ce sujet. Alors... n'hésitez pas à nous faire partager vos connaissances sur ce sujet.



Peut-être à éviter de faire lorsque vous êtes invités chez des amis.

À l'issue de votre auto-bilan effectué chez Autovision (Saint Gratien), auriez-vous été "conseillé" par ce dernier de voir directement avec le garage... juste à côté, pour y faire certaines réparations ?
Est-il déontologique d'avoir si souvent un garage proche d'un centre de contrôle technique ?

Pascal FOUCHÉ

EN PRÉSENTANT VOTRE CARTE D'ADHÉRENT UFC-QUE-CHOISIR

**AU CINÉMA « LES TOILES »
Forum de Saint Gratien
95210 SAINT GRATIEN**

VOUS POURREZ BÉNÉFICIER D'UN TARIF RÉDUIT (5€ au lieu de 6€)

Frais de tenue de compte de plus en plus fréquents

Banques : pourquoi se gêneraient-elles ? La plupart des banques facturent des frais de gestion à leurs clients. Le Crédit Mutuel va en faire autant à partir du 1er octobre prochain, selon Les Echos.

Deux tiers des banques facturent des frais de gestion pour « tenir » votre compte courant. Quelques euros par-ci, quelques euros par-là, même sur les comptes inactifs.

Seules exceptions : BNP Paribas, LCL et Axa, qui ont la générosité de gérer votre compte gratuitement, mais jusqu'à quand ?

Le Crédit Mutuel va donc s'y mettre lui aussi, l'hiver prochain. Il sera rejoint par la Société Générale, qui va commencer à les facturer à partir du 1er janvier 2016, toujours selon Les Échos.

Ces frais varient selon les établissements bancaires. Ils vont de 4,20 euros par an à la Banque postale à 71,60 euros par an pour les Banques Marze et Dupuy de Parseval, selon une enquête menée par une association de consommateurs.

Banque Postale

Mme C.F. (Enghien) a clôturé son compte en octobre 2014. Début 2015 la BP lui a tout de même demandé de payer des frais de tenue de compte et en avril 2015 elle lui a envoyé un huissier de justice pour ne pas avoir exécuté son commandement. Nous suivons activement l'affaire.

Ceci étant, une récente étude de l'UFC Que Choisir montre que, dans l'état actuel des choses, ces seuls frais ne sont pas de nature à conseiller aux consommateurs de changer de banque mais... il leur est vivement conseillé de surveiller de près l'ensemble des frais induits par une utilisation habituelle des comptes courants.

Vigilance donc !

Jacqueline DARGNAT

Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91. Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.**

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN
Association régie par la loi de 1901

Courriel
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr
ou
1953@ufc-ul.org

Internet
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA
Trésorerie: Mme DARGNAT
Secrétariat: M. FOUCHÉ
Litiges: Mme LE NEVÉ
Mme SAINT-LÉGER
M. DU BLED
Enquêtes: Mme GALS
M. PLATTEAU
M. VAU

Dépôt légal à parution. Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins.

Abonnement un an (4 numéros): 4 €
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

LITIGES

Hors vacances scolaires,
nous enregistrons vos litiges
au

Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) les jeudis entre 19h et 19h30

BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....

• Don :

• Adhésion 1 an : première année : 28€ ; réadhésion 1 an : 23€

Abonnement à «Que Choisir» : par notre intermédiaire, si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un premier abonnement à tarif réduit : 11 numéros + 4 hors série pour 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**



J'adhère !

Êtes-vous aussi
abonnés à
"Que Choisir" ?

