

Edito

Un « coût de pompe » salvateur

En ces lendemains de « journée sans voitures », il est intéressant de s'interroger sur les répercussions à moyen terme de la hausse continue du prix des carburants. Si le consommateur vient de subir de plein fouet une hausse de 18,60 % en un an du prix du gazole, ne faut-il pas s'interroger sur la disparition programmée des énergies fossiles (pétrole, gaz naturel)? Comment ferons-nous lorsque « l'or noir » devra être payé au prix du caviar ?

Il est temps de prendre la mesure de la chose et repenser nos modes de fonctionnement qui font aujourd'hui la part belle au tout-voiture, au tout-camion, à la gestion des stocks à flux tendus et à l'agriculture productiviste basée sur une surconsommation d'énergie.

Donnons un seul exemple, celui du traitement centralisé des déchets, qui voit les ordures ménagères cheminer longuement vers les incinérateurs et les déchets industriels banals s'expatrier dans d'autres départements. Les coûts d'exploitation de ce traitement vont connaître une forte inflation. De même, délocaliser les usines de biens manufacturés sera moins rentable pour les multinationales ... dont les projets seraient plombés par le prix de l'essence.

En ces temps où le concept de développement durable se répand dans toutes les strates de la société nous pouvons espérer que ce « choc pétrolier » soit l'occasion d'accélérer la mise en œuvre de toutes énergies nouvelles et renouvelables que ce soit globalement ou localement.

Déjà nous pouvons féliciter les initiatives prises à l'Ecocentre de la Taupinais qui sera chauffé grâce à des briquettes de copeaux de bois résultant de l'élagage rennais, ou encore de l'école rénovée de Langouët pour laquelle ont été privilégiés le solaire et la récupération de l'eau pluviale.

La future MCE doit être elle aussi exemplaire dans le domaine environnemental afin d'assurer la promotion des solutions alternatives : comment ne pourrait-elle point rimer avec HOE ?

Faites-le savoir

Recouvrement à l'amiable

Souvent sujet de dérives inadmissibles et à la limite de la légalité, le recouvrement à l'amiable vient de faire l'objet d'un accord, signé entre 11 associations de consommateurs (*) et les grands établissements de crédit (Cetelem, Sofinco, Confinoga, Finaref, Cofidis...). Ce dernier devrait faire cesser les pratiques abusives de certains professionnels dès le 1^{er} janvier 2005.

Selon le texte, le respect de la vie privée et de la confidentialité devrait retrouver sa place dans la démarche de recouvrement. Entre autres, les attitudes suivantes sont à proscrire : plus de courrier sur le lieu de travail sans accord du débiteur ; fini les coups de téléphone à la famille, aux voisins, à l'employeur, au propriétaire : cette pratique appelée « *appel environnant* » ne sera désormais utilisée que pour « *retrouver trace du débiteur* » en respectant une discrétion nécessaire ; éliminer l'agressivité, les allégations visant à l'intimidation ; limiter l'utilisation d'une fausse qualité dans le but d'intimider : personne se présentant comme un huissier qu'elle n'est pas par exemple....

L'emprunteur sera informé de l'existence de l'accord au moment de la souscription du crédit ainsi que dans la lettre d'avertissement sur la déclaration de l'incident au Ficp. Le contenu de l'accord sera intégré à la formation des personnes chargées de recouvrement.

Domage cependant qu'aucune sanction ne soit prévue lorsqu'un établissement ne respectera pas l'accord. C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles certaines associations n'en sont pas signataires.

Espérons toutefois que cet engagement viendra moraliser le recouvrement amiable qui souvent fragilise encore plus des personnes déjà fragiles.

(*) Adéc, Afoc, Alldc, Cnafal, Cnafc, Csf, Familles de France, Familles rurales, Orgéco, Ufcs, Unaf.

Nicolas Vouaux
Président

Dossier

HQE = Haute Qualité environnementale

Environnement et santé : deux enjeux pour l'habitat

C'est une démarche qui s'inscrit dans une volonté de développement durable et donc, qui nous concerne tous, particuliers dans nos projets d'habitat individuel et collectivités dans les projets de bâtiments à usage collectif. Elle a pour objectifs la qualité de vie de l'occupant et la protection de notre environnement. Elle consiste à maîtriser les impacts des bâtiments sur l'environnement extérieur et à créer un environnement intérieur sain et confortable.

Cette nouvelle approche de la construction coïncide avec la prise en compte croissante des impacts environnementaux que nous engendrons et subissons. Nous les connaissons bien, à la Mce, ces impacts : l'effet de serre, consommation des ressources non renouvelables, émissions polluantes, risques sur la santé...

Des programmes internationaux et nationaux, élaborés lors de Sommets de la Terre comme Rio en 1992 ou Johannesburg en 2002, se mettent en place pour maîtriser ces impacts. En pratique, les acteurs de la construction s'appuient sur divers concepts dont celui de la démarche HQE initié dès les années 90 par le plan urbanisme Construction et Architecture et par l'association HQE.

Agir sur la construction d'un bâtiment comme la future Mce, c'est faire du développement durable, ça nous ressemble bien !

Alors qu'est-ce que c'est ?

Ni nouvelle norme, ni nouveau label, - même si certaines réglementations (réglementation thermique, loi sur l'air...) tendent vers cela - il s'agit avant tout **d'une démarche** qui s'appuie à la fois sur l'organisation que se donne le maître d'ouvrage et les objectifs qu'il se fixe.

Pour la mettre en œuvre, il convient d'associer tous les acteurs du bâtiment et d'enrichir le contenu de cette démarche sur la base des retours d'expérience.

Passer à l'acte en terme d'approche environnementale, c'est d'abord **faire les bons choix en amont** de la réalisation. C'est ce que nous faisons actuellement au sein de la Mce pour notre futur bâtiment, mais c'est aussi ce que devrait pouvoir faire toute personne souhaitant construire sa maison. L'objectif final est identique : être bien dans son lieu de vie et faire en sorte qu'il soit le moins « contraignant » pour l'environnement. Par exemple, se poser la question du mode de déplacement à partir de son habitat (transports en commun...) ou de l'orientation de sa maison ou du choix de l'énergie utilisée pour le chauffage (réseau de gaz, pente de toit au sud...) est nécessaire.

Donc, que ce soit une maison individuelle ou un immeuble tertiaire ou d'habitat collectif, il faut se poser les bonnes questions.

La Maison de la Consommation et de l'environnement travaille, avec la Ville de Rennes, sur ses futurs locaux à l'horizon 2007. Ceux-ci, qui abriteront également des gymnases, sont conçus pour intégrer au mieux la haute qualité environnementale. Une occasion pour nous de présenter cette démarche qui concerne tout un chacun.

14 cibles pour définir le projet

L'association HQE définit 14 cibles pour aider les Maîtres d'Ouvrages à structurer leurs objectifs (*Voir encadré ci-contre*). On peut les regrouper en 4 points principaux que sont l'éco-construction (les matériaux, le chantier), l'éco-gestion (la vie du bâtiment), le confort et la santé (le bien être dans ce bâtiment). Mais ces 4 points ne peuvent être mis en œuvre que si il y a une volonté forte du maître d'ouvrage (pour la future Mce, c'est la Ville de Rennes) et/ou du candidat à la construction.

L'argument économique est souvent mis en avant pour ne pas aller plus loin. Mais c'est en **coût global** qu'il faut raisonner, tant pour les maîtres d'ouvrages que pour les gestionnaires. Des surcoûts dus aux études et à la concertation (5 % à 15 % évaluation du CSTB*) sont compensés par l'exploitation du bâtiment (économies de charges) et peuvent être diminués par des aides publiques.

Pour un particulier qui souhaite réaliser un bâtiment alliant protection de l'environnement, matériaux sains, énergies renouvelables, il lui faudra probablement opter pour une maison moins grande que dans ses rêves, mais plus naturelle et plus confortable, où il se sentira bien.

Se donner des priorités

L'éco-construction va d'abord s'intéresser à l'**implantation** du projet adapté au climat, au terrain et à l'environnement. Le choix d'un terrain, le règlement d'un lotissement, la présence d'arbres sont autant de critères qui vont aider à déterminer l'emplacement du futur bâtiment. Les conseils de géobiologues peuvent être très utiles. Ensuite, le **choix des matériaux et des techniques**, conditionnant le confort des usagers, sera étudié sous les angles thermique, hygrométrique et acoustique. On peut aller très loin dans ces choix pour que le bilan en énergie grise (fabrication et mise en œuvre) soit le plus faible possible. La **gestion du chantier** sera une étape importante. Bien entendu, la production de déchets sera réduite, une collecte sélective organisée et une méthode de travail limiteront les nuisances sonores (bruit de chantier), visuelles (poussières, boues...).

L'éco-gestion fera en sorte que l'exploitation du bâtiment sera la plus économique et la plus écologique possible. Pour l'**énergie**, une mobilisation forte sur la maîtrise de l'énergie (conception climatique, maîtrise de la demande en électricité) et des choix de source d'énergie à faible impact sur l'environnement. Pour l'**eau**, réduction de la consommation d'eau potable par la récupération et le recyclage des eaux pluviales, récupération et traitement d'une partie des eaux grises. Les **déchets** d'activité seront valorisés et une collecte sélective organisée dès la conception du bâtiment. Pour l'**entretien et la maintenance** : choix des procédés, santé des agents de maintenance et des usagers.

*centre scientifique technique du bâtiment

Confort et santé étant étroitement liés, la réflexion portera sur le confort physique des usagers. On y traitera de ventilation et de qualité de l'air, d'éclairage naturel (et donc d'économies d'électricité), de recours à des matériaux dont les composants utilisent des produits non-polluants, de maîtrise des champs électromagnétiques...

14 CIBLES POUR DEFINIR LE PROJET

Pour la maîtrise des impacts sur l'environnement extérieur

ECO-CONSTRUCTION

- 1- Relation harmonieuse des bâtiments avec leur environnement immédiat
- 2- Choix intégré des procédés et produits de construction
- 3- Chantier à faibles nuisances

ECO-GESTION

- 4- Gestion de l'énergie
 - 5- Gestion de l'eau
 - 6- Gestion des déchets d'activités
 - 7- Gestion de l'entretien & de la maintenance
- Pour la création d'un environnement intérieur satisfaisant

CONFORT

- 8- Confort hygrothermique
- 9- Confort acoustique
- 10- Confort visuel
- 11- Confort olfactif

SANTE

- 12- Conditions sanitaires des espaces
- 13- Qualité de l'air
- 14- Qualité de l'eau

La future Mce à travers quelques exemples :

- Eclairage naturel privilégié et utilisation de lampes basse consommation
- Choix de matériaux naturels... et éthiques (linoléum et bois non exotique)
- Capteurs solaires pour la production d'eau chaude sanitaire
- Capteurs solaires photovoltaïques pour la production d'électricité
- Gestion et réutilisation des eaux pluviales, économies d'eau
- Charte pour un chantier à faibles nuisances

Gros plan

Chère journée

Les résultats du bac tombés, la course au logement est lancée.

Rennes, 7 juillet : dure journée pour Léo et Léa, sa mère, arrivés tôt de Brest afin de trouver un studio à louer pour la rentrée étudiante. Plan de la ville et téléphone en mains, ils commencent par les petites annonces de particuliers.

Acte 1 : 1er appel, surprise! « Bonjour Agence Machin. Non, nous ne sommes pas un particulier mais agence de particuliers à particuliers, nous avons des tas de logements à proposer mais il faut passer tout de suite car ça part vite ».

Acte 2 : Nos brestoïses poussent la porte de l'agence Machin et sont immédiatement pris en charge. Ils décrivent le logement recherché dans les moindres détails (prix, surface, quartier souhaité...). L'hôtesse indique avoir plusieurs logements correspondants.

Acte 3 : Confiante dans ces promesses, Léa signe un contrat - qu'elle ne prend pas le temps de lire - et un chèque de 160 € ! En échange, elle reçoit une liste de 8 logements « à louer ». A elle de contacter les propriétaires.

Acte 4 : Une fois dehors, déception ! Sur les 8 logements proposés, 2 seulement correspondent aux caractéristiques demandées. 1^{er} appel : c'est loué depuis 2 jours déjà ! 2^{me} appel : le propriétaire, absent, annonce son retour... fin septembre !

Acte 5 : Retour à l'agence pour demander des explications. L'accueil est moins chaleureux, le ton de l'hôtesse a changé : « Les caractéristiques du logement ne correspondent pas ? mais si voyons, lisez votre contrat ! ». Et là, désappointement de Léa qui constate qu'aucune des précisions apportées ne figurent au contrat. Voilà pourquoi la majorité des logements de la liste sont ou plus grands, ou plus chers ou en périphérie de Rennes !

Acte 6 : Colère de Léa qui demande à être remboursée. Réponse de l'hôtesse « On vous trouvera un logement correspondant à votre contrat dans les 6 mois ». Dans 6 mois, c'est Noël !

Acte 7 : Dépités, et délestés de 160 €, Léa et Léo trouveront finalement un logement grâce aux petites annonces du Crous*. C'est là qu'ils ont raconté leur mésaventure aux bénévoles des associations de consommateurs présents qui leur ont confirmé qu'ils ne pourront probablement pas récupérer leur argent.

Des histoires comme celle-ci, les associations - Clcv, Udaf, Ufcs, Ufc Que choisir - de permanence au Crous début juillet, en ont trop souvent entendu. De même que d'autres histoires de discrimination ou de loyers très chers pour des logements trop peu décents !

Face à ces pratiques, les associations appellent les familles à la vigilance.

* Centre régional des œuvres universitaires

Responsabilité des agences de voyage

Mr et Mme D. décident de partir en vacances. Ils optent pour un voyage en Crète organisé par une agence. Le dépliant est alléchant : hôtel 3 étoiles en bordure de plage – téléphone et radio dans les chambres, taverne de poissons sur la plage...

Malheureusement, une fois sur place, notre couple constate un manque de propreté et d'hygiène évident, la chambre est répugnante, le téléphone est utilisable uniquement pour la réception des appels, la radio est muette, le tout à plus de 600 mètres de la plage qui est en fait un chemin pierreux !

Mr et Mme D. ont vivement protesté, demandé à changer de chambre... sans succès. A leur retour, ils entreprennent en vain plusieurs démarches pour tenter d'obtenir une juste compensation. Ils s'adressent alors à la Clcv qui écrit aussitôt à l'agence, en précisant que le prix avait été établi en fonction d'un hôtel référence 3 étoiles et de son emplacement sur la plage.

L'association rappelle aussi que les agences de voyages sont responsables de la bonne exécution du contrat et ce aussi bien pour les prestations qu'elles fournissent elles-mêmes que pour celles qu'elles délèguent à des prestataires (compagnies aériennes, hôtels, organisateurs d'activités...) et qu'une telle présentation du dépliant pouvait être aisément assimilée à une publicité mensongère.

Il a fallu beaucoup insister pour que Mr et Mme D. obtiennent enfin en compensation les 300 € qu'ils demandaient.

Clcv de St Malo

Le courant ne passe plus !

En avril 2003, M. X fait réaliser des travaux d'électricité dans sa maison pour un montant de 2 536.12 €. A la suite, plusieurs défauts sont constatés : câbles apparents sur des poutres anciennes, plusieurs prises et douilles défectueuses pouvant laisser craindre pour la sécurité... Malgré plusieurs appels téléphoniques, fax, courriers (y compris en recommandé), la société Y ne se manifeste pas.

Devant le refus de la partie professionnelle à ne pas vouloir terminer les travaux et la mise en conformité de l'ensemble de l'installation, M. X confie son dossier à l'Asseco-Cfdt. Après diverses tractations, la société Y reconnaît quelques insuffisances dans le travail réalisé et s'engage à reprendre les travaux après les avoir listés avec M. X. Sur l'insistance de l'association, ces travaux de reprises sont exécutés assez rapidement.

Crlc, dossier suivi par l'Asseco-Cfdt

Le **Centre ressources éducation à l'environnement** (Crée) a déménagé, vous le trouverez désormais à l'école Guyenne, 8, rue du Quercy dans le quartier de Villejean. Tél. 02.99.14.27.75

Les publications de la Mce

- **Pour toujours mieux jardiner dans le respect de notre environnement, deux nouveaux outils viennent d'être édités par les associations et la Mce.** Un livret « Engrais et amendements, la fertilité au jardin » et une exposition « Mauvaises herbes, on vous aime ! ».
- **Passer du consommateur au consom'acteur**, c'est possible pour tout le monde. Pour cela il faut changer quelques habitudes. Les associations et la Mce proposent de mieux comprendre les enjeux du développement durable grâce à une **Exposition et un livret intitulé « Consommons autrement pour un développement durable »**

•

Information et prix : 2 enquêtes

Contrôle technique

22 centres de contrôle technique du département ont répondu à notre enquête réalisée au mois de juin.

Auto écoles

En juin 2004, une enquête sur le coût du permis de conduire a été réalisée chez les professionnels de l'agglomération rennaise. Les résultats de ces 2 enquêtes font l'objet de fiches d'information grand public.

Pour toute information nous contacter au 02.99.30.35.50.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS :

ACDCL : Association pour l'assistance, le conseil et la défense des consommateurs et du logement - **ADEIC** Association d'éducation et d'information du consommateur - **AFOC** Association force ouvrière consommateur - **ASSECO-CFDT** Association étude et consommation - CFDT - **CGL** Confédération générale du logement - **CLCV** Consommation logement et cadre de vie - **INDECOSA-CGT** Information défense du consommateur salarié - CGT - **GULLIVER** - **UFC-QUE CHOISIR** Union fédérale des consommateurs - Que choisir - **UFCS** Union féminine civique et sociale - **UDAF** Union départementale des associations familiales.

ASSOCIATIONS DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : CIELE Centre d'information sur l'énergie et l'environnement - **ERB** Eau et rivières de Bretagne - **Bretagne Vivante** - **SEPNB** Société pour l'étude et la protection de la nature en Bretagne - **Greenpeace**

Directeur de la publication : Nicolas Vouaux
N°ISSN 1156-0797
Dépôt légal 4ème trimestre 2004

Maison de la consommation et de l'environnement
Centre technique départemental de la consommation
48 boulevard Magenta 35000 Rennes
Site Web : <http://www.mce-info.org>