



## ASSOCIATION LOCALE DE COULOMMIERS ET SA RÉGION

## CONSUM&amp;VOUS

BULLETIN N°19

SEPTEMBRE 2014



- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1- DATES DE PÉREMPTION                  | 5- VIREMENTS SEPA           |
| 2- SÉCURITÉ INFORMATIQUE, MODE D'EMPLOI | 6- EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU |
| 3- CONFLIT DE VOISINAGE                 | 7- APPEL À BÉNÉVOLES        |
| 4- LES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES         |                             |

*L'égalité n'existera que lorsque chacun produira selon ses forces et consommera selon ses besoins.*

*Louis Blanc, journaliste et historien français (1839).*

**UFC-Que Choisir**  
**Association Locale de**  
**COULOMMIERS**  
**ET SA RÉGION**  
**POINT D'ACCÈS AUX DROITS**  
**22, RUE DU PALAIS**  
**DE JUSTICE**  
**77120 COULOMMIERS**

**Tél : 01 64 65 88 70**  
**FAX : 01 64 65 88 72**

*Nos permanences à :*

♦ **COULOMMIERS**

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du Palais de Justice : les mardis et jeudis de 9h00 à 12h00 et les vendredis de 14h00 à 17h00.

♦ **FONTENAY-TRÉSIGNY**

Bureau des permanences de la Mairie Hôtel de ville, 26 Rue du Général de Gaulle : le 3<sup>ème</sup> samedi du mois de 09 à 12 h sur rendez-vous au n° de Tél : 01 64 25 90 67

♦ **LA-FERTÉ-SOUS-JOUARRE**

Point d'Accès au Droit, 32 Rue des Pelletiers (à proximité de la Mairie) : le 3<sup>ème</sup> vendredi du mois de 9 h à 11 h 30 sur rendez-vous au 01 60 22 25 63.

*Permanences téléphoniques :*  
 au 01 64 65 88 70 :

- le mardi de 9h à 12h
- le jeudi de 14h à 17h30

## 1- DATES DE PÉREMPTION

**Pour mieux consommer et moins gaspiller, acheter mieux et moins.**

### *Les aliments*

L'apposition d'une date limite sur les denrées a pour objectif de faire connaître au consommateur la limite au-delà de laquelle un aliment est susceptible d'avoir perdu ses qualités microbiologiques ou ses qualités organoleptiques, physiques, nutritives, gustatives etc.

Sur les emballages peuvent figurer deux types de date : soit une date limite de consommation DLC, soit une date limite d'utilisation optimale DLUO.

### **La date limite de consommation ou DLC**

La DLC indique une limite impérative. Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, qui, de ce fait, sont suscepti-

bles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine. Dans certains cas, c'est la réglementation en matière de contrôle sanitaire qui fixe une durée de conservation : yaourts, charcuteries et viandes fraîches, plats cuisinés réfrigérés, etc.



Elle s'exprime sur les conditionnements par la mention : « **A consommer jusqu'au** : » suivie de l'indication du jour et du mois.

Il est important de respecter cette date et de ne pas consommer un produit périmé, surtout si la température d'entreposage ou de conservation, mentionnée sur l'emballage, n'a pas été respectée.

tée (rupture de la chaîne du froid). En effet, la durabilité du produit et sa date limite de consommation, fixée par la réglementation ou par le fabricant, dépendent de la température à laquelle la denrée a été conservée. Il ne faut jamais congeler un produit dont la date limite de consommation est proche, atteinte ou dépassée.

### La date limite d'utilisation optimale ou DLUO

La DLUO n'a pas le caractère impératif de la DLC. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu tout ou partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant constituer un danger pour celui qui le consommerait.

Tel est le cas :

- du café qui, passé un certain délai, peut perdre de son arôme
  - des aliments de diététique infantile, qui perdent de leur teneur en vitamines une fois la DLUO dépassée
  - des pâtisseries sèches qui, en vieillissant, perdent de leurs qualités gustatives, sont moins croustillantes.
- La DLUO doit être exprimée sous la forme « **à consommer de préférence avant le :** » suivi du jour, du mois et de l'année.

Si cette durabilité est supérieure à trois mois, mais n'excède pas dix-huit mois, l'indication du mois et de l'année suffit. Au-delà de 18 mois (ce qui est souvent le cas pour les conserves) la mention « **avant fin :** » est suivie de l'année. Cette mention est suivie soit de la date elle-même, soit de l'indication de l'endroit où elle figure dans l'étiquetage.

**Trop de denrées alimentaires seraient achetées, puis jetées sans avoir été consommées.** Seuls les produits munis d'une *date limite de consommation* doivent impérativement être retirés de la vente et de la consommation dès lors que cette date est atteinte.

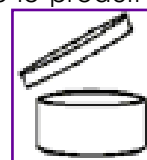
### Les produits cosmétiques

**Il n'y a pas toujours de date de péremption sur les produits cosmétiques**

L'inscription de la **date de durabilité** ou "**date de péremption avant ouverture**" sur l'étiquetage d'un produit cosmétique n'est obligatoire que lorsque la durabilité est inférieure à 30 mois (cf. article R.5131-4 du code de la santé publique).

**La date de durabilité minimale**, définie comme étant la date jusqu'à laquelle ce produit, conservé dans des conditions appropriées, est annoncée par la mention : "**A utiliser de préférence avant fin**", suivie soit de la date elle-même, soit de l'indication de l'endroit de l'étiquetage où elle figure ; en cas de besoin, ces mentions sont complétées par l'indication des conditions dont le respect permet d'assurer la durabilité indiquée ; la date se compose de l'indication, en clair et dans l'ordre, du mois et de l'année ou du jour, du mois et de l'année.

S'il n'y a pas de date, cela veut dire que le produit cosmétique se conserve plus de 30 mois. Dans ce cas, il existe une période de conservation après ouverture annoncée par le symbole d'un pot ouvert.



Pour les produits cosmétiques dont la durabilité minimale excède trente mois, l'indication de la date de durabilité n'est pas obligatoire ; toutefois, s'agissant de ces derniers produits, les mentions sont complétées par l'indication de la durée d'utilisation autorisée après ouverture sans dommages pour le consommateur ; cette information est indiquée par le symbole d'un pot ouvert, suivi de la durée d'utilisation (exprimée en mois et/ou années).

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs.*

**Claudie VARGUET, bénévole.**

**Sources : DGCRF et Ministère des Affaires sociales et de la Santé**

#### Pour plus d'informations :

<http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Date-limite-de-consommation>

<http://www.sante.gouv.fr/etiquetage-des-produits-cosmetiques.html>



## 2 - SÉCURITÉ INFORMATIQUE, MODE D'EMPLOI



**Ordinateurs, tablettes, Smartphones, comptes en ligne, nous utilisons souvent des mots de passe « faibles » ou le même mot de passe sur plusieurs comptes. Voici quelques astuces pour gérer ses mots de passe personnels en toute sécurité.**

### **Qu'est-ce qu'un « bon » mot de passe ?**

Un bon mot de passe doit être suffisamment long, et faire au moins huit caractères. Il doit être composé d'au moins 3 types de caractères différents parmi les quatre types de caractères existants (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux). Il ne doit pas avoir de lien avec son détenteur (nom, date de naissance...).

### **Comment construire un mot de passe sûr ?**

Des moyens mnémotechniques permettent de créer des mots de passe complexes, tels que :

- ne conserver que les premières lettres des mots d'une phrase ; par exemple, la phrase « **un Utilisateur d'Internet averti en vaut deux** » correspond au mot de passe 1Ud'laev2.
- en mettant une **majuscule** si le mot est un nom (ex : Utilisateur) ;
- en gardant des signes de **ponctuation** (ex : ' ) ; en exprimant les nombres à l'aide des **chiffres** de 0 à 9 (ex : Un - >1).

### **Avoir 4 ou 5 mots de passe différents pour tous ses comptes est-il suffisant ?**

Non, idéalement, il faudrait [utiliser des mots de passes différents pour tous ses comptes](#). Il faudrait donc avoir un mot de passe spécifique pour chaque compte important (ex : compte mail, banque, etc.), et surtout ne pas l'utiliser pour un autre compte. Ainsi, en cas de compromission du mot de passe, les autres comptes ne seront pas compromis.

En effet, supposons que vous utilisiez le même mot de passe pour votre compte de messagerie et votre compte de réseau social. Si votre fournisseur de réseau social est victime d'une fuite de données comprenant vos moyens d'authentification, une personne mal intentionnée pourrait les utiliser pour non seulement accéder à votre compte de réseau social mais aussi pour accéder à votre messagerie.

De plus, une fois l'accès à votre messagerie obtenu, il deviendra possible de voir la liste des messages d'inscriptions à vos comptes sur différents sites (si vous ne les avez pas supprimés de votre boîte). Il sera ainsi possible de connaître certains de vos identifiants de compte et d'utiliser la fonction d'oubli de mots de passe pour en prendre le contrôle.

### **Peut-on faire une liste de ses mots de passe ?**

Oui, mais pas n'importe comment :

- ne stockez pas vos mots de passe dans un simple fichier texte stocké sur votre ordinateur ou sur internet ;
- ne vous envoyez pas vos propres mots de passe sur votre messagerie personnelle ;
- supprimez systématiquement les messages qui vous sont envoyés par messagerie lors de la création de vos comptes, surtout

s'ils contiennent votre identifiant et/ou mots de passe ;

- configurez les logiciels pour qu'ils ne se "souviennent" pas des mots de passe choisis ou, au moins, définissez un mot de passe principal, ou « mot de passe maître » qui permet de débloquer (ou non) leur utilisation ; Pour gérer ses mots de passe de façon pratique, il existe des [« gestionnaires de mots de passe »](#).

### **Quels gestionnaires de mots de passe peut-on utiliser ?**

Il est recommandé d'utiliser un gestionnaire qui permette de constituer une base de données de mots de passe chiffrée par un unique mot de passe « maître » dont la sécurité a pu être vérifiée. Cela vous permet de ne retenir qu'un seul mot de passe qui ouvre l'accès à tous les autres. Les mots de passe pourront alors être très longs, très complexes et tous différents car c'est l'ordinateur qui les retient à votre place. Ces logiciels facilitent par ailleurs la saisie, sans erreurs, des mots de passe et permet de retenir les nombreux identifiants et comptes que l'on collectionne avec le temps.

En pratique, il existe de nombreuses solutions sur le marché. On peut citer entre autres, parmi les logiciels libres régulièrement mis à jour : Keepass, dont la sécurité a été évaluée par l'[Agence nationale de sécurité des systèmes d'information \(ANSSI\)](#), passreminder ou passwordsafe.

Si j'utilise un gestionnaire de mots de passe sur un seul terminal, comment faire si celui-ci tombe en panne ?

Parce que cette base de mots de passe est une ressource critique pour pouvoir accéder à vos comptes, il est indispensable de disposer d'une copie de celle-ci sur une clé USB, ou sur tout autre

support, que vous gardez soit avec vous, soit dans un endroit sûr.

À titre d'exemple, ci-contre, le temps nécessaire à un hacker pour déchiffrer le mot de passe. (Source : (<https://howsecureismypassword.net/>)).

Christian SUSEK, bénévole.

**Pour plus d'informations :**

<http://www.cnil.fr/linstitution/actualite/article/article/secure-comment-construire-un-mot-de-passe-sur-et-gerer-la-liste-de-ses-codes-dacces/>

+Conseil	Exemple	Temps_
	ocean	Immédiat
Ajouter des caractères (au moins 8...)	ocean <b>bleu</b>	22 minutes
Ajouter une majuscule	ocean <b>B</b> leu	8 jours
Ajouter un chiffre	oceanBleu <b>6</b>	6 ans
Placer des caractères exotiques ( ?, &, € )	ocean?Bleu6	7000 ans
Mettre un accent à « océan »	océan?Bleu6	Décryptage impossible

### 3 - CONFLIT DE VOISINAGE : de l'amiable jusqu'au procès

**Les litiges en matière de voisinage sont nombreux du fait du non-respect ou de la méconnaissance du droit.**

Les litiges concernant les relations de voisinage concernent notamment :

- ◆ le non-respect des servitudes,
- ◆ le non-respect de la réglementation concernée (nationale ou locale),
- ◆ la création de nuisances.

**Faut-il aller en justice ? Comment s'y retrouver dans les procédures judiciaires ?**

Attention donc à ne pas s'engager trop vite dans une procédure judiciaire qui peut ne pas aboutir faute de preuve, ne pas avoir l'effet escompté ou se retourner contre vous.

**Exemple :** vous déposez une plainte pour faire cesser un trouble anormal de voisinage et vous



obtenez une indemnisation du préjudice subi, mais pas la cessation du trouble.

#### Résolution du conflit à l'amiable

##### **L'accord amiable**

Au préalable, vous pouvez échanger verbalement avec votre voisin pour trouver accord amiable. En cas d'accord, pensez à la formaliser par écrit. À défaut, un courrier recommandé avec accusé de réception formulant votre demande peut s'avérer utile.

##### **L'intervention du maire de votre commune**

Dans le cadre de ses pouvoirs de police, le maire de votre commune peut intervenir en cas de troubles du voisinage, en particulier lorsqu'il s'agit de conflit relevant de la sécurité de la salubrité publique : déchets ménagers, altercation physique, divagation d'animaux dangereux, édifice qui menace de s'écrouler...

##### **Le conciliateur de justice**

Le conciliateur de justice peut être saisi gratuitement pour tout conflit de voisinage.

Vous pouvez prendre contact avec lui par courrier ou en vous rendant directe-

ment sur place.

Le conciliateur convoquera l'autre partie. Celui-ci organisera une réunion de conciliation pour tenter de trouver un compromis entre les voisins, qui pourront être accompagnés de la personne de leur choix (conjoint, ami...). À défaut de conciliation, chaque partie reste libre de saisir un tribunal. Pour connaître les coordonnées du conciliateur, vous pouvez vous rapprocher de votre mairie, d'un Point d'accès au droit, du tribunal d'instance. Le juge de proximité géographiquement compétent est en principe celui du lieu où demeure le défendeur (Juge de proximité près le tribunal d'instance de celui contre qui est initié le procès).

#### Règlement du litige par le tribunal civil

Si, malgré vos démarches amiables, la situation ne s'est pas améliorée, vous pouvez saisir un tribunal civil.

◆ Si le montant de votre demande ne dépasse pas 4 000 euros, le tribunal compétent est le juge de proximité, que vous pouvez saisir sans avocat en remplissant un formulaire auprès du greffe du tribunal d'instance. Procédure gratuite sans avocat.

◆ Lorsque votre demande est comprise entre 4 000 et 10 000 euros, c'est le tribunal d'instance

qui est compétent. L'intervention d'un avocat n'est pas obligatoire mais il faudra rédiger une assignation et la faire signifier par huissier.

◆ Pour les demandes au-delà de 10 000 euros, ou lorsque le montant de votre demande n'est pas chiffrable, il conviendra de saisir le tribunal de grande instance, obligatoirement par l'intermédiaire d'un avocat.

A noter : si le conciliateur de justice n'a pas été préalablement saisi par une des parties, le juge de proximité comme le juge d'instance peuvent recourir au conciliateur de justice pour tenter

un règlement amiable.

**Pour plus d'informations, voir dans notre bulletin N°17 l'article « Justice : Le juge de proximité et le conciliateur de justice : quand faut-il avoir recours à eux? »**

#### Intervention du commissariat ou de la gendarmerie

Lorsque votre voisin a commis une infraction, vous pouvez vous rendre au commissariat ou à la gendarmerie près de chez vous et porter plainte. Tel sera le cas s'il y a eu agression physique, injures, diffamation, violation de domici-

le...

Après enquête, le procureur de la République décidera de poursuivre, de classer sans suite ou pourra proposer une médiation pénale.

**Claudie VARGUET, bénévole.**

Sources : « La vie du rail » (N° du 22.01.14) et « Voisinage » (<http://voisinage.comprendrechoisir.com/>)

**Pour plus d'informations sur l'aide juridictionnelle** : contacter le bureau d'aide juridictionnelle auprès du tribunal de grande instance.

## 4 - LES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

### I. INTRODUCTION

La multiplication des installations de panneaux photovoltaïques par les particuliers entraîne la multiplication des litiges.

Outre les conflits classiques avec les artisans et les entreprises du bâtiment, le consommateur constate souvent un rendement inférieur à celui promis lors du démarchage. Il semblerait que les deux tiers des installations réalisées à ce jour ne soient pas conformes à la réglementation en vigueur. Naturellement, dans ce cas, s'il survient un accident (incendie, perturbation du réseau, etc...), l'assurance ne jouera pas.

### II. QUELQUES EXPLICATIONS SUR LE PANNEAU PHOTOVOLTAÏQUE

Egalement dénommé " Module solaire photovoltaïque" ou "panneau solaire", le panneau photovoltaïque est un panneau constitué de capteurs ou cellules photovoltaïques qui sont reliées entre elles pour créer un réseau.

#### LA PRODUCTION D'ELECTRICITE

Les panneaux solaires photovoltaïques permettent de capter le rayonnement du soleil, qui est alors transformé en électricité elle-même consommée par le foyer ou injectée dans le réseau électrique.

#### L'INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE COMME INVESTISSEMENT FINANCIER

Compte tenu des objectifs du gouvernement Français en termes d'utilisation des énergies re-

nouvelables, l'électricité produite grâce à l'énergie photovoltaïque est rachetée à un tarif préférentiel. Il faut noter que des aides de l'État, sous forme de crédit d'impôt, et éventuellement des financements par les régions et d'autres organismes, font de l'installation photovoltaïque un placement financier, avec les risques afférents.

#### LES DIFFERENTS TYPES DE PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Le matériau utilisé est en général le silicium, que l'on retrouve sous trois formes :

- Le silicium poly cristallin,
- Le silicium monocristallin,
- Le silicium amorphe.

Ces produits ont des coûts, mais aussi des performances différentes.

### III. POUR PRÉVOIR LE TOIT PHOTOVOLTAÏQUE

#### ENTREPRENDRE QUELQUES DEMARCHES

Pour un bâtiment existant, la pose de modules photovoltaïques n'est pas soumise à un permis de construire, mais il faut faire une déclaration de travaux.

Pour un bâtiment neuf, il est préférable d'intégrer les modules dans le permis de construire. Attention, il faut se renseigner auprès de la commune car il peut exister des dispositions particulières concernant soit l'aspect ou la couleur des toitures. Dans le cas où le bâtiment est près d'un monument historique ou dans un site protégé, l'avis des bâtiments de France sera peut être indis-

pensable.

### **FAIRE UNE ESTIMATION**

Même si la personne sait quel ensoleillement il y a dans sa région, il est indispensable d'estimer la production annuelle de son installation. Ca dépendra également de la situation des capteurs (orientation, inclinaison, ombrages), de leur surface et des performances techniques du matériel (modules et onduleur). Il est conseillé de demander un engagement écrit du prestataire.

### **CHERCHER DES CONSEILS ET DES PARTENAIRES**

On pourra se renseigner auprès de particuliers ayant déjà mené à bien un tel projet.

Egalement, il est possible de contacter **l'ADEME** ou l'espace Information-Energie le plus proche du lieu d'habitation.

Enfin et surtout, faire appel à des professionnels compétents et reconnus pour aider à monter le projet et effectuer l'installation. Pour cela, voir les entreprises certifiées QUALIFELEC ou Quali'EnR.

De nombreuses informations pratiques sont disponibles sur internet, par exemple sur le site [www.mon-panneau-solaire.com](http://www.mon-panneau-solaire.com).

### **LA LÉGISLATION APPLICABLE**

Le décret N°2010-301 du 22-03-2010, modifiant le décret N°72-1120 du 14-12-1972 relatif au contrôle et à l'attestation de conformité des installations électriques, paru au JO du 23-03-2010, rend obligatoire le **Visa du Consuel (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité)** avant tout raccordement au réseau, des installations de panneaux photovoltaïques d'une puissance inférieure à 250 kVa. En particulier, ce certificat devra mentionner la conformité aux **normes NF C 14-100 et NF C 15-100 en vigueur**. Ce décret est applicable à toutes les installations à partir du 24-03-2010.

Tout autre organisme certificateur devra avoir l'agrément prévu à l'art.4 de ce décret.

Par ailleurs, la législation rend obligatoire à l'utilisateur, de souscrire une Assurance en Responsabilité Civile Spéciale, au préalable (voir son assureur).

Les démarches administratives (Mairie, ERDF, EDF) sont prises en charge par l'installateur (établissement des dossiers), et naturellement, une garantie décennale spéciale est nécessaire avant toute ouverture de chantier, une assurance dom-

mage-ouvrage étant obligatoire pour le Maître d'Ouvrage.

Les matériels installés (panneaux et onduleurs) doivent être homologués par des organismes officiels, tels que PUTE, le LCIE ou le CSTB... faute de quoi leur utilisation est interdite. **De plus, seuls les panneaux répondant aux normes NFe 61 215 ou NF 61 646 permettent de bénéficier du crédit d'impôt.**

### **Le COFRAC**

est le seul organisme officiel qui accrédite les organismes certificateurs, comme par exemple Qualifelec ou Quali'EnR (QualiPV pour les panneaux), qui seront étudiés successivement.

## **IV. LES INSTALLATEURS CERTIFIÉS PAR QUALIFELEC**

Qualifelec a été fondé en 1955 à l'initiative des plus hautes instances de la profession pour créer un système officiel d'agrément afin de réduire les risques encourus par les installateurs et les utilisateurs.

Association loi 1901, Qualifelec est le seul organisme français de qualification des entreprises d'équipement électrique, sous tutelle de l'État (Ministères de l'Industrie et de l'Équipement). Organisme paritaire, il est composé de représentants des acteurs majeurs du secteur de l'équipement électrique : les organisations professionnelles d'une part et les principaux clients d'autre part.

Une mission : valider les compétences techniques d'une entreprise dans une spécialité donnée. Qualifelec a ainsi répertorié et classifié toutes les activités liées à l'électricité et valide, dans chacune d'elles, les compétences techniques des entreprises d'équipement électrique qui en font la demande. Aujourd'hui, Qualifelec compte 6300 entreprises et artisans aux compétences et au sérieux reconnus.

Aujourd'hui, parmi les candidates à la qualification, seule une entreprise sur deux reçoit au final son certificat. Pour l'obtenir, l'entreprise doit en effet faire preuve de son engagement à offrir des prestations de qualité : elle détaille ses moyens techniques, son effectif et la qualification de son personnel (justificatifs et/ou diplômes à l'appui). Elle justifie sa régularité administrative, fiscale et sociale. Elle produit également des références récentes de chantiers ou travaux effectués. Qualifelec vérifie scrupuleusement que l'entreprise candidate répond à chacune de ces exigences. La qualification est attribuée par une commission pour 4 ans, avec un renouvellement administratif simpli-

fié tous les deux ans. 15 % des dossiers d'inscription ou de renouvellement sont rejetés chaque année par les comités Qualifelec.

Cette exigence de qualité et de performance porte ses fruits. Qualifelec veille à la bonne utilisation de son logo et surveille toute utilisation frauduleuse afin de garantir que le courant passe bien entre les entreprises qualifiées et leurs clients. La preuve ? En 2008, aucune plainte n'a été enregistrée entre les qualifiées et leurs clients. C'est pourquoi il est conseillé d'exiger le certificat Qualifelec auprès de toute entreprise se revendiquant de l'organisme, ou encore de vérifier qu'elle est effectivement qualifiée dans la rubrique.

La mission de QUALIFELEC est de fournir aux prescripteurs et donneurs d'ordre, publics, institutionnels ou particuliers, un maximum d'informations pour leur permettre de choisir avec justesse et objectivité leurs partenaires travaux.

Quelles que soient leurs qualifications, les entreprises certifiées répondent aux exigences de compétence et de fiabilité que le client est en droit d'attendre pour la réalisation de ses travaux. Elles proposent des solutions techniques adaptées et s'engagent à réaliser leurs projets dans le respect des budgets, des délais et de la qualité requise.

L'attribution d'une qualification ou d'une certification implique une évaluation des capacités techniques, humaines et financières des entreprises. C'est pourquoi chaque candidature fait l'objet de procédures rigoureuses soumises au contrôle d'un organisme tiers.

Pour plus de renseignements voir : [www.qualifelec.fr](http://www.qualifelec.fr)

## **V. LES INSTALLATEURS CERTIFIÉS PAR QUALIT'ENR**

L'association Qualit'EnR œuvre pour la qualité d'installation des systèmes à énergies renouvelables. L'appellation QualiPv rassemble des professionnels engagés dans une démarche de qualité (charte QualiPv) pour l'installation de systèmes solaires photovoltaïques.

Pour en savoir plus : [www.qualit-enr.org](http://www.qualit-enr.org) et [www.qualipv.org](http://www.qualipv.org).

### **POURQUOI CHOISIR UN PROFESSIONNEL CERTIFIÉ PAR QUALIT'ENR ?**

#### **Un installateur engagé est un professionnel qui :**

- ◆ Conseille le client et propose les systèmes les plus adaptés à ses besoins
- ◆ Justifie de toutes les assurances obligatoires

- ◆ A prouvé sa compétence, acquise en suivant notamment les formations spécifiques
- ◆ Est accompagné et audité de manière aléatoire sur les installations réalisées
- ◆ A signé les 10 points de la charte qualité

***Un professionnel titulaire d'une appellation s'est engagé à faire de son client, un client satisfait.***

### **APPELLATION GERÉE PAR QUALIT'ENR**

Qualit'EnR gère quatre appellations qualité pour l'installation de systèmes énergies renouvelables chez les particuliers :

**Qualisol** : chauffe-eau solaire et système solaire combiné (Club Qualisol Combi)

**QualiPV** : générateur photovoltaïque raccordé au réseau

**Qualibois** : appareils bois indépendants (module Air) et appareils bois raccordés au réseau hydraulique (module Eau)

**QualiPAC** : pompe à chaleur aérothermique et géothermique.

Pour obtenir une appellation 2010 gérée par Qualit'EnR, l'entreprise a des démarches à effectuer :

- L'entreprise candidate doit fournir un dossier à Qualit'EnR

#### **1. Télécharger et renseigner le dossier de souscription 2010**

- #### **2. Retourner le dossier complété et signé** avec toutes les pièces demandées : Au réseau de proximité que sont les organisations professionnelles départementales conventionnées (CAPEB, UECF/FFB ou UNCP/FFB) ou au centre de gestion des appellations Qualit'EnR .

- Conditions d'accès à une appellation millésimée :

#### **1. L'entreprise candidate doit justifier :**

- de son activité d'installation dans les domaines considérés,
- des assurances nécessaires pour les activités et travaux réalisés : responsabilité civile générale et décennale,
- des compétences d'au moins une personne « référent » dans l'entreprise, titulaire d'une expérience confirmée ou d'une formation reconnue par Qualit'EnR.

#### **2. Par ailleurs, l'entreprise doit s'engager à :**

- respecter la charte qualité,
- réaliser un minimum d'installations par an,

- être audité sur l'une de ses installations par Qualit'EnR.

#### **Qualisol, QualiPV, Qualibois et Qualipac sont:**

- Recommandées par l'ADEME et les collectivités territoriales,
- Préconisées par les Espaces Info Energie,
- Portées par les organisations professionnelles (CAPEB, FFB, etc.) et les industriels du secteur,
- Soutenues par les opérateurs énergétiques (EDF, GDF, SUEZ, Primagaz),
- Citées fréquemment dans les médias comme référence qualité pour le consommateur.

**Ces appellations sont ainsi les marques de confiance en France qui permettent de valoriser les professionnels des énergies renouvelables.** Elles permettent en outre de faire bénéficier d'aides financières de collectivités territoriales (régions, collectivités locales, etc.).

#### **LE DISPOSITIF QUALIPV POUR LES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES:**

Qualit'EnR, qui gère les appellations qualité pour les énergies renouvelables (EnR), rappelle l'importance du dispositif QualiPV, appellation dédiée aux installateurs de photovoltaïque en habitat individuel.

Filière en plein développement, le photovoltaïque domestique nécessite un cadre pour une évolution

**un dispositif qualitatif unique en Europe.** Ainsi, les installateurs de panneaux photovoltaïques recevant l'appellation QualiPV, répondent à des critères de qualité incluant :

- **l'obligation de la garantie décennale de l'ouvrage,**
- **l'engagement d'être audité dans leur période triennale de souscription,**
- **la validation de leurs compétences, principalement via la formation,**
- **le respect de la charte qualité QualiPV.**

**L'appellation QualiPV est attribuée uniquement aux installateurs et non aux commercialisateurs de panneaux photovoltaïques.** Tous les installateurs QualiPV — actuellement plus de 5 600 entreprises — seront audités, dont plus d'1/3 dès 2010. Portant à la fois sur la partie électrique mais aussi sur la partie couverture, **l'audit a pour but de contrôler le respect des règles de l'art de l'installation des générateurs photovoltaïques ainsi que le respect des 10**

**points de la charte QualiPV.** Contrôlant les professionnels sur dossier et formation en amont, et sur audit en aval, Qualit'EnR boucle ainsi la chaîne qualité pour les installations photovoltaïques.

QualiPV et ses audits sont indispensables pour construire une filière photovoltaïque qualitative et pérenne, et sont complémentaires des attestations de conformité de Consuel, obligatoires depuis le 24 mars 2010 sur toutes les installations photovoltaïques en habitat individuel.

#### **LE PROFESSIONNEL QUALIPV S'EST ENGAGÉ À RESPECTER LES 10 POINTS DE LA CHARTE QUALIPV :**

1. Posséder au sein de son entreprise les compétences professionnelles nécessaires, acquises par la formation initiale ou continue, et/ou par une pratique confirmée. Etre à jour de ses obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement l'ensemble des activités et travaux qu'elle réalise,
2. Préconiser des matériels et équipements photovoltaïques conformes aux exigences réglementaires et être le relais des informations de l'Association Qualit'EnR et des organismes publics,
3. Assurer auprès du client un rôle de conseil, l'assister dans le choix des solutions les mieux adaptées, compte tenu du "gisement solaire" local, des contraintes du site, et de la possibilité de raccordement au réseau,
4. Après visite sur site, soumettre au client un devis descriptif écrit, détaillé et complet, de l'installation solaire qu'elle propose, en fixant un délai de réalisation, des termes de paiement et des conditions de garantie légale,
5. Informer le client sur les démarches nécessaires, relatives en particulier aux déclarations préalables de travaux, aux demandes d'autorisation de raccordement et de production d'électricité, aux conditions d'octroi des aides publiques et des incitations fiscales en vigueur, telles que portées à sa connaissance par l'association Qualit'EnR,
6. Une fois l'accord du client obtenu (devis co-signé), réaliser l'installation commandée dans le respect des règles professionnelles, normes et textes réglementaires applicables, selon les prescriptions prévues,
7. Mettre en service l'installation, puis procéder à la réception des travaux en présence du client. Lui remettre les notices et tous documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien/maintenance du générateur photovoltaïque raccordé au réseau électrique,



8. Remettre au client une facture descriptive détaillée (qui distingue a minima le poste "fourniture des équipements", et le poste "main d'oeuvre) et complète de la prestation, conforme au devis (avec désignation précise des équipements relatifs au générateur photovoltaïque installé). Fournir toute attestation signée dont celui-ci aurait besoin pour faire valoir ses droits aux primes publiques, au crédit d'impôt, et au tarif d'achat de l'électricité solaire,
9. En cas d'anomalies ou d'incidents de fonctionnement de l'installation signalés par le client, s'engager à intervenir sur le site dans des délais rapides, et procéder aux vérifications et remises en état nécessaires, dans le cadre des obligations d'intervention attachées à la garantie biennale,
10. Favoriser toute opération de contrôle que l'Association Qualit'EnR ou son mandataire souhaiterait effectuer sur ses réalisations, aux fins d'examiner les conditions de mise en œuvre et de réalisation des prestations.

## VI. RENTABILITÉ ?

**Attention si vous avez l'intention de vous équiper car la rentabilité n'est pas assurée surtout si vous faites appel à un prêt.**

La rentabilité est maximale pour une toiture exposée plein Sud avec une inclinaison comprise entre

35 et 45 degrés, ce qui n'est pas toujours le cas, loin s'en faut.

L'énergie fournie diminue avec le temps en raison de l'empoussiérage et du vieillissement des panneaux ce dont le commercial se garde bien de parler.

Parmi les nombreux litiges que nous avons eu à traiter, il faut également signaler le coût de la maintenance préventive et souvent corrective telle que le remplacement de l'onduleur qui est une pièce maîtresse et coûteuse du dispositif.

Enfin, de nombreuses entreprises se sont lancées dans cette voie sans avoir acquis les compétences nécessaires ce qui a engendré de nombreuses mal-façons (défauts de fonctionnement, fuites en toiture,...).

En conclusion, actuellement, vous pouvez espérer rentabiliser l'installation si vous êtes jeune et si vous pouvez régler la dépense sans recourir à un prêt.

Cependant, les panneaux photovoltaïques sont appelés à se développer de plus en plus car il s'agit d'une source d'énergie renouvelable, gratuite et non polluante.

La principale difficulté est de trouver une entreprise compétente.

**Audrey CHANCEREL— Stagiaire à l'UFC Que Choisir 56**

**Repris par Hugues GÉRARD bénévole**

## 5-VIREMENTS SEPA

### **Attention aux frais abusifs**

Consultez régulièrement vos relevés de comptes bancaires ! En effet, avec la mise en place annoncée des règles **Sepa (Single Euro Payments Area)** concernant les virements, les banques sont tentées de multiplier les frais. En cas d'abus, il est possible de contester.

**Sepa** est né de la volonté des états de l'Union européenne **d'harmoniser les moyens de paiement**. Ainsi, un virement à destination d'un autre État de l'Union européenne devra désormais être facturé au même tarif que dans le pays d'origine. À terme, l'Union européenne estime que des économies importantes seront générées par le système, notamment parce que les banques n'auront plus de rôle de mandataire, c'est-à-dire d'autorisation des prélèvements. Celui-ci sera reporté sur le fournis-

seur. En pratique, il suffira de signer un mandat de prélèvement et de l'envoyer au fournisseur avec un RIB. Donc moins de travail pour elles... Mais en attendant, les banques mettent plutôt en avant les coûts de ce passage qu'elles aimeraient répercuter sur les consommateurs.

Alors **mieux vaut garder un œil attentif sur ses comptes et traquer les frais suivants** : frais de mise en place d'un prélèvement Sepa, frais d'information, frais de révocation de prélèvement national, frais de transformation des virements nationaux en virements Sepa, etc. François, client de la BNP, s'est déjà vu prélever 9,75 € de frais pour le passage d'un prélèvement national en prélèvement Sepa. Même chose pour Nathalie à qui la Banque populaire a facturé 9,10 € pour le passage de ses prélèvements mensuels en faveur de la SNCF en prélèvements Sepa.

Plusieurs plaquettes tarifaires mentionnent aussi déjà l'existence de frais d'information sur le dispositif Sepa. Ainsi, à la caisse du Crédit agricole de Toulouse, on annonce que la notification de la mise en place du prélèvement est facturée 8,36 € ! Imaginons un client qui aurait mis en place une dizaine de prélè-

vements mensuels : le passage Sepa pourrait lui coûter plus d'une centaine d'euros. Ces frais sont tous négociables auprès de son établissement, alors n'hésitez pas à les contester en cas d'application systématique !

**Elisa OUDIN UFC-QUE CHOISIR**

## **6- EXEMPLE DE LITIGE RÉSOLU**

Une de nos Adhérentes demande un devis pour s'équiper d'un insert auprès d'un artisan. Celui-ci se rend à son domicile, établit un 'devis', demande un acompte (ce qu'il n'a pas le droit de faire) et l'encaisse avant la fin du délai de renonciation de sept jours ! (ce qu'il a encore moins le droit de faire !) Il annonce une date limite de pose, qui n'est pas respectée, sous divers prétextes (problèmes de personnel, matériel du fournisseur non conforme etc...) et ce durant plusieurs mois.

Notre Adhérente, excédée, décide alors d'annuler la commande et de demander remboursement de l'acompte, par lettre recommandée. L'artisan refuse tout net, à la fois d'annuler la commande et de rembourser la somme versée et encaissée.

En désespoir de cause, après de nombreux appels à l'artisan, restés sans effet, notre Adhérente s'adresse à **l'Association Locale de Coulommiers. UFC.**

Son dossier est établi par l'un de nos conseillers, qui écrit à l'artisan en question et lui résume les récla-

mations de notre Adhérente, en lui citant les textes légaux se référant à ce litige. Il lui est expressément recommandé d'accéder à la demande, en lui accordant une date butoir.

Il fait bien sûr la sourde oreille et campe sur sa position. Nouvelle intervention de notre bénévole qui lui fait comprendre qu'une procédure est sur le point d'être engagée à son encontre. Nouvelle négociation téléphonique à notre initiative et finalement, l'artisan se décide, non seulement à annuler la commande (qui n'en était pas vraiment une) et également à rembourser à notre Adhérente le montant (important) de l'acompte. Nous n'avons pas manqué de remercier l'artisan ! On peut aisément imaginer la satisfaction de notre Adhérente !

C'est donc le type même de l'action menée par U F C Que choisir ? Avant tout la défense des Consommateurs que nous sommes tous et la vigilance face aux arnaques si fréquentes de nos jours et, malheureusement, dans de nombreux domaines.

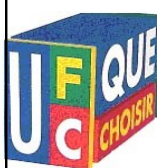
**N.Y.**

## **7- APPEL À BÉNÉVOLES**

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, les enquêtes que nous réalisons dans les commerces dans le but de toujours mieux vous informer ou la tenue de nos permanences, et possédant, si possible, quelques connaissances juridiques. **Alors, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

**Tél: 01 64 65 88 70**

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



**CONSUM&VOUS N°19- septembre 2014**  
**UFC Que Choisir A. L. de Coulommiers et sa Région**  
 Directeur publication : Gilbert VILAIN  
 Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.  
 Maquette/Composition : Claudie VARGUET  
 Dépôt légal : septembre 2010  
 Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 470 exemplaires  
 Photocopie :  
 Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.  
 Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



**Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :**  
<http://coulommiers-ufcquechoisir.fr>