

# Les Cahiers

n° 253  
JUILLET-AOÛT 2020

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### L'ACTU DE L'AFOC

- Sur la carte (p. 2-3)
- La marque Qualité Tourisme (p. 4)
- Trotinettes électrique, hoverboards, monoroues... Soyez vigilants ! (p. 5)
- Arnaques dans la vente de thermostats programmables connectés (p. 6)
- Une aide financière pour les travaux de rénovation énergétique du logement (p. 6)
- Bonus écologique, prime à la conversion : il n'y en aura pas pour tout le monde... (p. 7)

### EN BREF...

- Comparateur des offres de fourniture de gaz naturel et d'électricité (p. 8)

### AGENDA

(p. 8)

## Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

### 5G, de la friture sur toute la ligne

La 5G, cette prochaine norme de téléphonie mobile permettant une vitesse de connexion ultra-rapide n'est encore qu'un projet mais sa naissance s'annonce déjà comme un chemin de croix.

En théorie, les choses sont simples. D'un côté, le gouvernement et les principaux opérateurs qui souhaitent voir effectif son déploiement courant 2021, idéalement à l'été.

De l'autre, les associations environnementales, la Convention citoyenne pour le climat et certains maires écologistes récemment élus, tous bien décidés à combattre ce qu'ils analysent comme un luxe inutile et dangereux pour l'environnement mais aussi la santé. Et au milieu, des consommateurs qui peuvent avoir du mal à s'y retrouver.

S'il est peu discutable que la 5G, comme la plupart des activités humaines, a un impact sur l'environnement, les réticences sanitaires sont pour l'instant peu étayées. Si personne sur terre n'a pu établir le moindre danger pour la santé que ferait courir la 5G, ses opposants exigent que soit démontrée l'absence d'effets négatifs avant toute entrée en vigueur.

Voilà pourquoi le gouvernement a demandé à quatre organismes d'Etat, dont l'Igas et l'Inspection des Finances, de rédiger, pour le 7 septembre, un rapport qui fasse le point sur la situation dans les pays qui ont déjà autorisé le déploiement. Pourtant, on peut imaginer que, quelles que soient les conclusions du rapport, industriels comme opposants ne désarmeront pas, tant leur opinion est déjà faite.

Indépendante par nature, l'AFOC ne manquera pas de jouer son rôle, sur la 5G comme sur n'importe quel dossier, en formulant ses revendications et en informant les consommateurs.

# AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS  
141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS  
TEL 01 40 52 85 85 • FAX 01 40 52 85 86  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)  
[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**  
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JUILLET 2020  
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE  
IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES CAHIERS DE L'AFOC - N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET LISIBLE DE LA SOURCE : • CAHIERS DE L'AFOC • 141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS • PRIX À L'UNITÉ 3,50 €  
ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €



## SUR LA ROUTE

### Nouveaux tarifs d'autoroutes

Les tarifs des péages d'autoroutes ont augmenté en 2020. La hausse moyenne de ces tarifs s'élève à 0,90 % sur l'ensemble des sociétés d'exploitation du réseau autoroutier. Par exemple, le coût d'un trajet Paris-Lyon (en voiture de classe 1) sur l'A6 passe de 35,40 € à 35,70 €.

Autoroutes du Sud de la France (ASF), Cofiroute, autoroutes Estérel, Côte d'Azur, Provence, Alpes (Escota), Société des autoroutes du Nord et de l'Est (Sanef), Société des autoroutes Paris-Normandie (SAPN)... Pour connaître plus précisément les nouvelles grilles tarifaires des péages, vous pouvez consulter, sur le site internet des sociétés d'autoroutes, les principaux tarifs en vigueur en sélectionnant votre ville de départ, votre ville d'arrivée et la classe à laquelle appartient votre véhicule (voiture, deux roues...).

### Nouveaux tarifs de dépannage sur autoroute

Les interventions et les prix des dépannages sur autoroutes et routes express sont encadrés par la réglementation.

En effet, si votre voiture tombe en panne, vous devez vous rendre à une borne SOS. La gendarmerie, la police ou la société d'autoroutes répondra à votre appel. Ce sont ces organismes qui se chargeront de contacter l'entreprise de dépannage compétente. Vous devrez donc leur fournir toutes les informations nécessaires à l'intervention, et notamment le lieu où se situe votre véhicule, son modèle, son immatriculation, le type de panne, etc...

Les dépanneurs qui interviennent sont agréés (par les sociétés concessionnaires d'autoroutes en cas de panne sur l'autoroute, par le préfet en cas de panne sur route expresse).

Ces entreprises répondent à divers critères posés par la réglementation : posséder un garage proche des accès à l'autoroute, assurer une permanence téléphone 24/24, employer un personnel qualifié... et surtout arriver sur place dans les 30 minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Pour des questions de sécurité, le dépannage ne doit pas durer plus de 30 minutes. Si ce délai n'est pas susceptible d'être respecté, a fortiori si la réparation n'est pas possible, dans ce cas, votre véhicule doit être transporté (sur l'aire la plus proche, dans le garage du dépanneur, etc...).

**Bon à savoir** : le transport peut se faire également en un lieu choisi par le client dans la limite de 5 kms après la première sortie de l'autoroute (bretelle ou accès de service). Les kilomètres supplémentaires sont facturés suivant le tarif du prestataire préalablement affiché.

Les tarifs ne sont pas fixés librement par les entreprises de dépannages. Ces prix sont en effet encadrés par la réglementation. Les coûts d'un dépannage dépendent du jour et de l'heure de l'intervention.

Ainsi, le forfait de base s'applique pour les appels des automobilistes passés du lundi au vendredi, entre 8h et 18h. Le forfait majoré (qui correspond au forfait de base majoré de 50 %) est applicable pour les appels des automobilistes passés du lundi au vendredi, entre 18h et 8h, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

.../...

# L'ACTU DE L'AFOC

## ... SUR LA ROUTE

Les montants applicables sont les suivants : 130,06 euros TTC pour le forfait de base (126,93 € en 2019), 195,09 euros TTC pour le forfait majoré.



Le forfait comprend le déplacement aller-retour et la réparation sur place. A ce tarif peuvent néanmoins s'ajouter les pièces nécessaires à la réparation, qui dépendent des prix pratiqués par l'entreprise. Ces derniers prix sont libres mais doivent être affichés dans le véhicule de dépannage.

**Attention** : lorsque le dépannage n'a pas lieu sur place mais fait suite au remorquage du véhicule, les tarifs applicables dépendent du poids du véhicule.

Véhicule inférieur ou égal à 1,8 t : Forfait de base 130,06 euros TTC - Forfait majoré : 195,09 euros TTC.

Véhicule supérieur à 1,8 T et inférieur à 3,5 t : Forfait de base : 160,82 euros TTC - Forfait majoré : 241,23 euros TTC.

Le forfait comprend le déplacement aller-retour, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage jusqu'à l'aire la plus proche et la réparation sur cette aire d'une durée de 30 minutes. Peuvent éventuellement s'ajouter au prix du forfait : les fournitures nécessaires à la réparation du véhicule et le temps passé à la réparation au-delà de 30 minutes.

Pour en savoir plus : <https://www.autoroutes.fr/fr/depannage.htm>

Les entreprises de dépannage ont l'obligation de fournir à l'automobiliste une facture dans laquelle elles détaillent l'ensemble des prestations fournies.

En cas de litiges, adressez-vous à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (Service national des enquêtes) : Tél : 01 44 97 31 10 - Courriel : [sne@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:sne@dgccrf.finances.gouv.fr) - Formulaire de contact par voie électronique sur <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>



## LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™



Afin d'améliorer la qualité de l'accueil des touristes en France, les pouvoirs publics ont créé la marque Qualité tourisme™. Ce signe distinctif et de reconnaissance valorise les professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche qualité orientée vers la satisfaction client. Plus de 5 500 établissements sont actuellement porteurs de cette marque dans l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités sportives et de loisirs.

A travers la marque Qualité tourisme™, les professionnels du tourisme veulent s'engager à respecter un ensemble de critères : un accueil chaleureux, un personnel attentif, la maîtrise des langues étrangères, des prestations personnalisées, des informations claires et précises, une propreté et un confort assurés, la découverte d'une destination et la prise en compte des avis des clients.

Pour obtenir cette marque, les professionnels doivent suivre avec succès une démarche qualité conforme aux engagements nationaux de qualité requis. Ils sont à l'écoute des clients par le biais de l'analyse systématique des enquêtes de satisfaction. Leurs prestations sont soumises à un contrôle indépendant, tous les trois ans au minimum, sous forme d'une visite mystère, réalisé par un cabinet extérieur et indépendant.

Les établissements porteurs de la marque Qualité tourisme™ affichent un panneau à l'entrée. Ils sont également recensés sur le moteur de recherche Offre Qualité tourisme™ ([www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme)).

## QUELS DOCUMENTS POUR VOYAGER EN EUROPE ?

Carte nationale d'identité, passeport, autorisation de sortie de territoire... Service-public.fr propose en ligne un simulateur pour connaître les documents exigés pour voyager en Europe pour un séjour de moins de 3 mois en Europe. Il tient compte des pays acceptant la carte d'identité à validité prolongée (délivrée à des personnes majeures entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013).

L'AFOC rappelle qu'avant de partir, il est vivement recommandé de s'inscrire sur Ariane, un service du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pour être alerté en cas de crise lors de votre voyage.

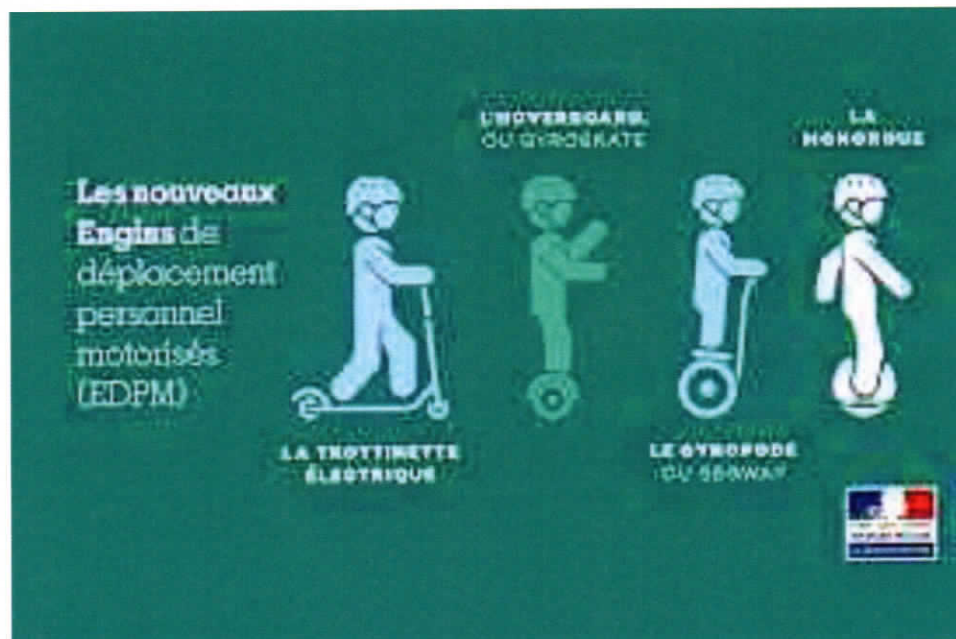
**Plus d'infos :** <https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/DocumentsVoyageEurope>

**Ariane :** <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

## TROTTINETTES ÉLECTRIQUES, HOVERBOARDS, MONOROUES... SOYEZ VIGILANTS !

Les engins motorisés de mobilité urbaine, en développement croissant ces dernières années, ont été à l'origine de plusieurs alertes nationales et européennes pour des risques graves de choc électrique et d'incendie. Pour limiter les risques liés à l'utilisation de ces engins de déplacement personnel motorisés électriques (EDPM), les consommateurs doivent vérifier que le produit qu'ils achètent comporte le marquage « CE » et qu'il est accompagné d'une notice d'utilisation en français et d'une déclaration « CE » de conformité.

Après l'achat, il leur est recommandé de lire attentivement la notice et de respecter les précautions d'usage en matière de chargement, de transport et de stockage de l'engin.



En toute hypothèse, les contrôles des EDPM réalisés par les services de contrôle de la répression des fraudes mettent régulièrement en avant de nombreuses non conformités, qu'il s'agisse des marquages obligatoires sur les produits ou de leur documentation technique.

La vague d'enquête réalisée en 2019 a aussi pointé par exemple des dangers liés aux risques de choc électrique ou d'incendie. En particulier, la majorité des EDPM contrôlés ne résistaient pas suffisamment à l'humidité, alors même que l'indice de protection requis (« IPX4 ») doit prévoir une utilisation sous la pluie sans risque pour leur système électrique. Une étanchéité insuffisante peut en effet entraîner un risque d'incendie par courts circuits.

Pour éviter toute mauvaise expérience, il est possible de suivre les rappels de ces EDPM sur le site internet de la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/securite/avis-rappels-produits>).



## ARNAQUES DANS LA VENTE DE THERMOSTATS PROGRAMMABLES CONNECTÉS

De plus en plus d'objets connectés sont proposés à la vente pour améliorer la sécurité, le confort ou l'efficacité énergétique de la maison. Certaines publicités télévisuelles en font la promotion, le plus souvent accompagnées d'allégations d'économie d'énergie.

Les agents des services de la répression des fraudes ont récemment recherché d'éventuelles pratiques commerciales trompeuses sur les résultats attendus de leur utilisation. Le taux d'anomalie (60 %) constaté chez les 10 distributeurs contrôlés a mené à des procédures pénales et administratives correctives. La plupart des études justificatives produites par les opérateurs contenaient des résultats calculés par rapport à une situation irréaliste.

L'AFOC invite donc les consommateurs et ses adhérents à ne pas prendre pour argent comptant les allégations chiffrées sur les économies réalisées en achetant ce type de thermostat. Généralement coûteux, ceux-ci ne s'avèrent au surplus pas rentable à partir du moment où il est difficile aux consommateurs d'apprécier la réalité et l'importance des résultats attendus de leur utilisation compte tenu du manque de loyauté des allégations des fabricants et vendeurs.

Pour l'AFOC, dans un contexte d'augmentation du coût de l'énergie et de prise de conscience écologique, il s'agit non seulement d'un exemple supplémentaire d'écoblanchiment mais aussi de pratiques prohibées et sanctionnées pénalement dans ce secteur.

Les distributeurs d'objets connectés domotiques alléguant des économies d'énergie doivent informer les consommateurs en toute transparence du fondement de l'allégation, des conditions dans lesquelles les économies constatées ont été réalisées et de la possibilité effective pour l'acheteur potentiel de bénéficier du même avantage dans ses propres conditions d'usage.

## UNE AIDE FINANCIÈRE POUR LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DU LOGEMENT

La nouvelle aide *MaPrimeRénov* fusionne le crédit d'impôt pour la transition écologique (CITE) et les aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) « *Habiter mieux agilité* », et s'adresse au propriétaire occupant qui souhaite réaliser des travaux énergétiques dans son logement : améliorer l'isolation, changer de chaudière, installer un système de ventilation plus efficace...

Cette aide financière, versée l'année des travaux, est mise en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Elle cible les ménages les plus modestes en servant à financer les travaux sur les résidences principales dont la construction est achevée depuis 2 ans minimum. Le montant de cette prime est plafonné à 20 000 € par logement, sur une période de 5 ans.

Les personnes intéressées peuvent vérifier leur éligibilité en fonction de leur situation et ensuite faire la demande en ligne sur [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr). L'aide est versée en une fois par l'Anah sous 4 mois maximum.

La mise en place du dispositif est progressive, les premières aides ont été versées à partir d'avril. Ce dispositif peut être complété par des aides locales ou encore par des Certificats d'économie d'énergie. En cas d'inéligibilité à cette prime, il est toujours possible de bénéficier du CITE.



## BONUS ÉCOLOGIQUE, PRIME À LA CONVERSION EN HAUSSE : IL N'Y EN AURA PAS POUR TOUT LE MONDE...

Dans le cadre du Plan de soutien à l'automobile, présenté le 26 mai par le Président de la République, certaines mesures favorables aux véhicules propres sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2020.

### **Les nouveautés du bonus écologique de juin à décembre 2020**

Son montant pour une voiture ou une camionnette passe de 6 000 € à 7 000 € si le taux de CO2 est inférieur ou égal à 20 g/km et si le prix du véhicule est inférieur ou égal à 45 000 €.

Une nouvelle aide de 2 000 € peut être obtenue pour l'achat d'un véhicule hybride rechargeable (VHR) si son autonomie est supérieure à 50 km, son taux de CO2 compris entre 21 et 50 g/km et son prix inférieur ou égal à 50 000 €. Ce bonus concerne les particuliers comme les entreprises.

### **La prime à la conversion exceptionnelle de juin à décembre 2020**

Cette prime est toujours attribuée pour l'achat d'un véhicule propre (neuf ou d'occasion) lors de la mise à la casse d'un véhicule ancien plus polluant. Les changements sont les suivants pour la période du 1<sup>er</sup> juin au 31 décembre 2020 inclus :

- le plafond de revenus maximum pour en bénéficier est élargi : le seuil de revenu fiscal de référence passe de 13 489 € à 18 000 € par part ;
- pour un revenu fiscal de référence par part inférieur à 18 000 €, son montant peut atteindre : 5 000 € si le véhicule acheté est électrique ou hybride rechargeable et 3 000 € s'il est à essence ou diesel ;
- les véhicules classés Crit'air 3 (véhicules essence immatriculés avant 2006 et véhicules diesel immatriculés avant 2011) sont désormais concernés par la mise au rebut.

**Attention** : ces nouvelles règles s'appliquent du 1<sup>er</sup> juin au 31 décembre 2020 inclus et pour les 200 000 premières primes à la conversion. Lorsque ce niveau sera atteint, les précédents critères d'avant juin 2020 seront rétablis.

**Bon à savoir** : la prime à la conversion est cumulable avec le bonus écologique. Par exemple : pour une voiture électrique neuve, la prime à la conversion de 5 000 € peut être associée au bonus de 7 000 €, soit une aide totale de 12 000 €.

### **Autres dispositions depuis le 1<sup>er</sup> juin et sans limitation de durée**

La prime à la conversion concerne désormais également la transformation d'un moteur thermique en un moteur électrique (« retrofit électrique »), sous certaines conditions, activité qui est autorisée depuis le 4 avril 2020.

Une surprime de 2 000 € maximum, financée à 50 % par l'État et les collectivités locales, est versée au bénéficiaire qui habite ou travaille dans une « zone à faible émission » pour l'achat d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable.

**Bon à savoir** : le montant du bonus pour l'achat d'un vélo à assistance électrique est identique au montant de l'aide attribuée par la collectivité territoriale ou le groupement de collectivités territoriales, dans la limite de 200 €. Ce bonus peut être cumulé avec une aide locale.

### Textes de référence

Décret n° 2020-656 du 30 mai 2020 relatif aux aides à l'acquisition ou à la location des véhicules peu polluants

# EN BREF...

## COMPARATEUR DES OFFRES DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL ET D'ÉLECTRICITÉ

Suite à l'adoption, de la loi Energie et climat du 8 novembre 2019, le médiateur national de l'énergie propose gratuitement au public un accès en ligne à un comparateur des offres de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

Les critères de tri du comparateur permettent notamment de distinguer les différentes catégories d'offres commerciales comprenant une part d'énergie dont l'origine renouvelable est certifiée. La fourniture de gaz de secours ou de dernier recours et la fourniture de secours d'électricité ne figurent pas parmi les offres présentées.

Le comparateur mentionne à titre indicatif le prix moyen de la fourniture de gaz naturel.

Source : loi Énergie-Climat : art. 66 / Code de l'énergie : L.122-3

Comparateur :

<https://comparateur-offres.energie-info.fr/comparateur-offres-electricite-gaz-naturel/criteria.action?profil=particulier>

## ≡ agenda ≡

JUILLET

AOUT



Très bel  
été  
à tous !



### Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Particulier : 42 € Association de locataires : 80 €

Je m'abonne aux Cahiers de l'AFOC :

Adhérents : 15 €/an Non-adhérents : 20 €/an

Nom : .....

Prénom : .....

Je joins un chèque de ..... € à l'ordre de l'AFOC

Adresse : .....

En respect des règles de protection de vos données personnelles édictées par le RGPD, j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et mon adresse pour les besoins strictement limités à la durée de mon abonnement.

Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est François Schmitt : [fschmitt@afoc.net](mailto:fschmitt@afoc.net)

Date : signature :

A retourner à l'AFOC - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS

**AFOC**