

LOGEMENT SOCIAL

Parce qu'il représente 30 % en moyenne du budget des ménages, le logement est un enjeu stratégique pour toute association de défense des consommateurs. C'est pourquoi Indecosa-Cgt s'est lancée dans la campagne des élections des représentants des locataires chez les bailleurs sociaux en 2018.

L'exclusion bancaire UNE RÉALITÉ

Suite au colloque Indecosa-CGT de décembre 2018, IN revient sur toutes les raisons qui éloignent les Français des services bancaires : la pauvreté et le refus de compte, la fracture numérique, la désertification des territoires.



La Courneuve, l'utilité du service public démontrée

EDF. En réaction à la fermeture des points d'accueil du public, la CGT énergie du 93 a rouvert une boutique EDF en novembre dernier. Les camarades y accueillent des centaines de personnes pour les aider à régler leur problème.

« En tant que militante Indecosa-CGT, j'ai ma place ici. » Rashida Korichi justifie ainsi sa présence dans la boutique EDF de La Courneuve (93) tenue depuis le 14 novembre 2018 par les camarades du syndicat CGT énergie du département. « En quelques semaines, nous avons accueilli et aidé des centaines de personnes en difficulté. C'est bien la démonstration de l'utilité d'un service public de proximité » explique Nicolas Noguès, agent Enedis aujourd'hui détaché à 100% à la CGT.

On ne pouvait pas laisser faire ça

En février 2018, EDF décide sans communication préalable de fermer son point d'accueil à La Courneuve. Pendant des jours, des personnes en mal d'assistance attendent devant la porte dans l'espoir d'être aidées. « On ne pouvait pas laisser faire ça » se souvient Nicolas Noguès. Avec l'aide de camarades, la boutique est rouverte de manière informelle. Dans la nuit du 3 au 4 janvier, EDF vide les lieux, enlève l'enseigne, change la serrure et scelle le tableau électrique et les portes. Mais il en faut plus pour arrêter les militants soutenus par la mairie, des associations et des élus locaux.

Une action collective soutenue

Sur place, les camarades usent de leurs propres moyens de communication pour aider les personnes. « On rencontre tous les jours des gens pour qui la dématérialisation est inadaptée, qui ne maîtrisent pas les outils informatiques, ni parfois même la langue française, des gens qui ont subi une vente forcée de la part d'un opérateur ou ne comprennent par leur facture. Nos conseils débordent du cadre de la fourniture d'énergie. On peut aussi orienter les personnes vers une procédure de suren-



dettement ou les aider pour un problème de consommation » reprend Rashida. C'est donc naturellement que la militante Indecosa-CGT s'est retrouvée auprès des camarades CGT énergie à mener cette action collective inscrite dans la durée. ■

Michèle Berzosa

Pour en savoir plus : <https://www.facebook.com/pg/cgtenergie93>

Visite de soutien du maire de Tremblay, François Assensi, le 11 mars dernier, de la boutique EDF de La Courneuve

Associations Indecosa-CGT départementales, vos antennes :

Les actions que vous menez, les initiatives que vous organisez, vos activités sont à valoriser et à partager. Transmettez vos textes, programmes, informations, compte-rendus au secrétariat d'Indecosa-CGT national pour publication dans les pages Territoires du IN Magazine. Pensez à communiquer régulièrement vos calendriers (dates de vos CA, AG, formations...).

Le comité de rédaction

« Vous trouverez aussi nos articles dans le journal « ENSEMBLE » des syndiqués de la CGT et dans le magazine « VIE NOUVELLE » de l'Union confédérale des retraités CGT »

SUCCESSION SANS NOTAIRE

Si la personne décédée (qui ne peut être en principe que votre ascendant) ne possédait que des avoirs en banque de dépassant pas 5 000 euros, vous n'êtes pas obligé d'ouvrir une succession. Vous pouvez faire clôturer les comptes courants et / ou Livrets d'Épargne simplement en remettant à la Banque :

-Une attestation conforme aux dispositions de l'article L 312-1-4 du code monétaire et financier (www.legifrance.gouv.fr), signée de tous les enfants.

Remettre également à la banque, une copie du Livret de famille, vos extraits d'actes de naissance, ainsi que celui de la personne décédée, son acte de décès et un certificat d'absence de testament que vous demanderez au Fichier Central des Dispositions de Dernières Volontés

(www.adsn.notaires.fr/fcddvPublic/memoire.htm).

Par courrier à :

ADSN - FCDDV Service client PUBLIC - 95 avenue des Logissons - 13107 VENELLES cedex

LE SENTIMENT DES COULEURS ET DE LA VIGILANCE



Face aux violences du quotidien dont sont victimes les salariés, les privés d'emplois, les lycéens et étudiants, les retraités, grandit le besoin de convergence, avec la Cgt, et son INDECOSA-CGT, quel que soit la couleur des gilets, rouge, vert, rose, jaune...

Aussi, réduire le mouvement des gilets jaunes à la violence est une grossière erreur. C'est tout simplement refuser de voir qu'ils retissent les valeurs républicaines qui sont les nôtres : fraternité, liberté, justice sociale, et ce sentiment d'être ensemble, coude à coude, pour faire cause commune.

Quand les politiques libérales exacerbent les concurrences dans et pour l'emploi, insécurisent les carrières, les devenirs, éclatent les collectifs de travail, divisent, isolent les souffrances, empêchant qu'entre salariés se forge l'intérêt commun, ce mouvement des Gilets ne divise pas, il réconcilie, il sort du chacun pour soi.

La violence, des milliers de travailleurs la vivent chaque mois, lorsqu'ils n'ont plus un centime pour le terminer, que la carte bancaire est rejetée et qu'enflent les découverts, les dettes de loyer, de gaz, d'électricité.

Aussi INDECOSA est au cœur des besoins, des revendications des salariés consommateurs, du mouvement social lorsqu'elle exige la mise en place d'un forfait unique de services à tarif réglementé et des critères harmonisés pour identifier la population fragile. Lorsqu'elle refuse les expulsions pour dettes de loyers, elle met au centre des politiques publiques le droit au logement.

Lorsqu'elle lutte contre les coupures de gaz et d'électricité, elle indique que l'énergie est un produit de première nécessité et que personne ne peut en être privé pour cause de pauvreté. Les actions d'INDECOSA-CGT ont d'ailleurs été

“La violence, des milliers de travailleurs la vivent chaque mois, lorsqu'ils n'ont plus un centime pour le terminer.”

plébiscitées lors des élections des locataires de l'habitat social. Elle passe de 74 élus en 2014 à 98 en 2019.

Macron touche au pouvoir d'achat des salariés consommateurs sans répondre aux besoins des producteurs, à l'amélioration des produits, aux enjeux écologiques. La loi Egalim est le résultat de la grand'messe "Agriculture et alimentation". Seule la grande distribution tire les marrons du feu. Ce texte fait l'impasse sur l'instauration d'une contrainte forte qui nécessiterait un arbitrage public des relations commerciales.

Les dysfonctionnements s'accumulent. La sécurité alimentaire devient une véritable passoire avec l'importation de viandes avariées de Pologne. INDECOSA-CGT exige une véritable traçabilité tout au long de la chaîne et pas seulement à la sortie de l'abattoir. Avec la mondialisation les intermédiaires sont nombreux et les autocontrôles deviennent obsolètes. Il faut à la fois renforcer les organismes de contrôle et mettre fin à des années de suppressions d'effectifs chargés de ce contrôle sanitaire (DGCCRF) et renforcer les droits des lanceurs d'alerte.

Oui, nous avons besoin plus que jamais de faire chanter ensemble les couleurs des convergences pour gagner le droit de vivre dignement.

Patrice Bouillon, Secrétaire National

ACTUALITÉS	P.2
La Courneuve, l'utilité du service public démontrée	
Succession sans notaire	
NATIONAL	P.4-5
Élection chez les bailleurs sociaux : un bilan très positif	
Importation de viandes avariées : un scandale de plus	
TERRITOIRES	P.6
Aisne : réactivation de l'association en bonne voie	
Lozère : Indecosa-CGT, une création à envisager	
CTRC	P.7
Entretien sur la refonte de l'accueil des consommateurs	
DOSSIER	P.8-13
L'exclusion bancaire, une réalité	
FICHE PRATIQUE : une place en Ephpad	P.14
CULTURE	P.15
A lire : l'impasse collaborative	

AGENDA

Mars

- 4-6 Formation logement, Courcelle
- 8 Journée internationale des droits des femmes
- 13-14 CA national
- 14 JE.Prélèvement à la source, IND.45,Orléans
- 15 Journée internationale des droits des consommateurs
- 20 Bureau national
- 27-29 Formation santé, Courcelle
- 28 Journée mondiale de la protection des données

Avril

- 8-10 Formation logement, Courcelle
- 16 Journée mondiale contre l'esclavage des enfants
- 22 Journée mondiale de la terre
- 24 Bureau national

- 2019 Centenaire de la création de l'OIT

Information Indecosa. Case 1-1. 263, rue de Paris- 93516 Montreuil CEDEX

Tél. : 01 55 82 84 05 Fax : 01 48 18 84 82

email : indecosa@cgt.fr . Site : www.indecosa.cgt.fr

Directeur de la publication : Martine Sellier • Rédacteur en chef : Christian Méchain • Comité de rédaction : Lucien Bertin, Marie-Christine Dabrowski, Solange Fasoli, Arnaud Faucon, Bernard Grandviennot, Christian Méchain • Rédaction dossier : Michèle Berzosa • Iconographie et mise en page : Pascale Lecomte • Bimestriel imprimé et routé par Rivet Presse Edition, 87000 Limoges • Prix de vente : 5 euros au numéro. 6 numéros par abonnement annuel : 30 euros • N° de commission paritaire : 0420 G 86486. Imprimé sur papier recyclé.



Elections chez les bailleurs sociaux : un bilan très positif

LOGEMENT. Parce qu'il représente 30 % en moyenne du budget des ménages, le logement, et singulièrement le logement social, est un enjeu stratégique pour toute association qui a à cœur de défendre les consommateurs. C'est pourquoi Indecosa-Cgt a décidé de se lancer dans la campagne des élections des représentants des locataires chez les bailleurs sociaux en 2018, afin d'obtenir un maximum d'élus.



Le taux de participation s'élève à 15,5 % (18,84 % en 2014).

Du 15 novembre au 15 décembre 2018, les locataires du parc social étaient invités à voter pour élire leurs représentants qui siègeront pendant quatre ans au sein des instances des bailleurs sociaux (CA, CCL, CAL ...). Ce sont au total 4,5 millions de locataires qui étaient concernés.

Tout au long du processus, les équipes militantes INDECOSA-CGT se sont mobilisées pour favoriser la participation et garantir le bon déroulement du vote.

Il a fallu s'adapter aux nouvelles règles applicables à ce scrutin suite à l'adoption de la loi égalité et citoyenneté. Les principales mesures concernaient en particulier la composition des listes qui devaient être parfaitement paritaires (autant et alternativement de candidats homme que de candidats femme).

Si on se fonde sur l'historique des élections de locataires chez les bailleurs sociaux au cours des 20 dernières années, on observe les tendances suivantes :

Une baisse continue du nombre d'élus de la CNL et de la CGL,

Une progression régulière de l'AFOC (affiliée à Force ouvrière) qui est devenue la 3e organisation,

Une progression constante du nombre de nos élus : d'une dizaine dans les années 1990/1996 on est passé à 24 en 2006, 47 en 2010 et 74 en 2014.

Objectif atteint

On pouvait donc en déduire que nous avons la possibilité cette année, à condition de mener une campagne active (volontariste et militante), d'obtenir à minima 90 voire 100 élus.

Les tendances qui se sont dégagées de ce scrutin sont venues confirmer notre analyse :

- Une nouvelle érosion tant en nombre de voix qu'en nombre de sièges pour la CNL,
- Un recul marqué de la CGL,
- Une diminution significative également de la CLCV,
- Un maintien relatif de l'AFOC (stable en sièges, en recul en nombre de voix),
- Une progression de la CSF,
- Une percée non négligeable du DAL.

Pour ce qui nous concerne, nous nous étions fixé l'objectif symbolique de 100 élus.

Le résultat quasi définitif (quelques organismes n'ont pas encore terminé leurs opérations électorales), tous organismes confondus (OPH, ESH, SEM et Coopératives ...) donne 98 élus à INDECOSA-CGT.

Dans le détail nous obtenons : OPH : 51 élus, ESH : 39 élus, SEM : 7 élus, COOP : 1 élu. Nous pouvons donc affirmer en toute objectivité avoir atteint notre objectif.

Notre association INDECOSA-CGT, avec 24 élus supplémentaires par rapport à 2014, améliore son score de plus de 30 %. Elle se place en 6^e position, pas très loin de la

ADMINISTRATEURS INDECOSA-CGT 2018

Organismes	Effectif 2018	Nombre Administrateurs Indecosa-Cgt
OPH	253	51
ESH	220	39
SEM	177	7
COOP	175	1
Total	825	98

CGL, en nombre de sièges (108). Encore faut-il souligner que nous n'avons pu présenter de listes que dans 34 départements ; ce qui rend le résultat obtenu d'autant plus remarquable.

Gagner notre place auprès des locataires

Cela signifie que nous avons encore des marges de progression pour le prochain scrutin.

Nous ne pouvons que nous féliciter de ce résultat, malgré :

- Une abstention encore en augmentation : 84,5 % (81,16 % en 2014),
- Le taux de participation s'élève à 15,5 % (18,84 % en 2014),
- Des difficultés pour constituer les listes (parité, endettement des locataires etc...),
- Des modalités de vote peu propices à favoriser la participation des électeurs, notamment le vote

électronique qui a pu faire obstacle à un grand nombre de locataires.

De nombreuses associations départementales se sont investies d'une manière importante et plusieurs augmentent leur nombre d'élus comme par exemple dans le 13 (Bouches-du-Rhône), dans le 69 (Rhône)...

Nombre de camarades soulignent avoir apprécié l'aide du national.

Après l'obtention du super agrément en juillet, la confirmation de notre agrément santé par le Conseil d'Etat et pour finir notre résultat aux élections, l'année 2018 a placé INDECOSA-CGT parmi les associations qui comptent auprès des consommateurs, des locataires et des usagers.

Nous félicitons tous les militants INDECOSA-CGT et toutes les associations départementales qui se sont impliqués dans l'activité logement et ont rendu possible ce beau résultat. ■

Jean-Jacques Neyhouser, Secrétaire national

Notre association, avec 24 élus supplémentaires par rapport à 2014, améliore son score de plus de 30 %

EN BREF

ENVIRONNEMENT ■ L'HÉCATOMBE INVISIBLE

Un rapport international, publié dans la revue Biological Conservation et rassemblant soixante-treize études scientifiques, nous alerte sur la disparition des insectes. Le constat est vertigineux. D'ici un siècle, les insectes pourraient avoir totalement disparu. Leur taux de mortalité est huit fois plus rapide que celui des mammifères ou des oiseaux. La faute à l'agriculture intensive et à ses pesticides toujours plus performants pour tuer, à l'urbanisation, au changement climatique. Des êtres souvent minuscules mais essentiels au fonctionnement de tous les écosystèmes. Les voir disparaître, c'est voir s'éteindre, par un effet domino, une partie des oiseaux, des poissons, des reptiles qui s'en nourrissent, et c'est aussi mettre en danger la diversité de nos alimentations.

D'après Télérama 20 février 2019



IMPORTATION DE VIANDES AVARIÉES

Un scandale de plus ! Un scandale de trop !

Depuis l'affaire du « Chevalgate », nous pensions que toutes les leçons avaient été tirées et que désormais nous avions un meilleur suivi de la viande utilisée dans les plats préparés. À la lumière de cette nouvelle affaire de viande avariée Polonaise, il s'avère qu'il n'en est rien. Pire encore, c'est suite à une enquête d'un journaliste pour le compte d'une chaîne de télévision privée polonaise que l'on a découvert la supercherie.

Systèmes d'alertes défaillants

Les systèmes d'alertes européens ont été à nouveau défaillants, voire inexistant. Déjà, l'année dernière, le scandale des œufs au « Fipronil » avait surgi de manière impromptue dans le cadre d'une enquête judiciaire pour fraude diligentée par la justice Belge. Cela repose une nouvelle fois sur le niveau des contrôles et leur efficacité dans l'Union européenne. La confiance du consommateur est ébranlée et la suspicion est en train de s'installer peu à peu sur nos produits transformés. De son côté, l'Association nationale des industries alimentaires (ANIA) se mure dans le silence et se contente de faire campagne pour la promotion de son site, destiné à lutter contre les fausses informations qui circulent. Autrement dit mettre, selon elle, un terme à la désinformation et

au marketing de la peur. Il faut avouer que dans ce contexte cette chasse dite aux « fake news » est très ironique.

Traçabilité indispensable

Pour INDECOSA-CGT, il faut une véritable traçabilité tout au long de la chaîne et pas seulement à la sortie de l'abattoir comme c'est le cas trop souvent avec « le tampon vétérinaire ». Dans une économie mondialisée avec de plus en plus d'intermédiaires on ne peut plus faire reposer le « système » sur les autocontrôles. En France, il est indéniable qu'il faut renforcer les organismes de contrôle et mettre fin à des années de suppressions d'effectifs aussi bien dans les services chargés du contrôle sanitaire et de la police économique (DGCCRF). Enfin les pouvoirs publics doivent renforcer les droits des « lanceurs d'alerte » aussi bien dans l'entreprise qu'à l'extérieur. Si ces scandales se multiplient, c'est aussi parce qu'il règne trop souvent un sentiment d'impunité dans l'agrobusiness qui recherche le profit à tout prix au détriment de la sécurité sanitaire des produits que nous consommons. ■

**Communiqué de presse
Indecosa-CGT, 6 février 2019**

Aisne : Réactivation de l'association en bonne voie



Autour de Muriel Duenas, Didier Harlan à gauche, José Gaspar à droite

Les 6 et 7 février 2019 s'est tenu à Saint-Quentin, dans l'Aisne, le congrès de l'UD 02, où près de 200 participants étaient présents. A l'invitation du secrétaire général Didier Harlan, INDE-

COSA-CGT et les diverses associations de la CGT (IHS, NVO, ECLA-TS (Ancav-Touristra)) avaient un stand mis à leur disposition pour informer les camarades. Une intervention d'une dizaine de minutes avait été attribuée à INDÉCOSA pour présenter son activité et rappeler l'importance de sa présence.

Apporter des réponses

Durant ce congrès, beaucoup de camarades très intéressés sont venus chercher de l'information et des réponses à leur demande.

Des contacts ont été pris et la réactivation de l'association départementale est en bonne voie.

Durant ces deux jours, notre présence a été appréciée et nous avons été très fraternellement remerciés.

Le congrès a élu un nouveau secrétaire général, José Gaspar et nous avons souhaité une bonne route à la nouvelle direction départementale. ■

Muriel Duenas, Secrétaire nationale

Lozère : INDECOSA-CGT une création à envisager



A l'invitation du secrétaire général de l'UD 48, le 12 février 2019, à Mende, Indécosa-Cgt a présenté notre association aux camarades de la commission exécutive.

A ce jour, aucune association départementale n'a été mise en place et la situation sociale actuelle (notamment sur le pouvoir d'achat) impose la prise en compte des problèmes et litiges de consommation, essence de notre association.

Le lien croisé que nous pouvons tisser avec nos syndicats sur le territoire a fortement fait écho aux problèmes de désertification des services publics en ruralité.

Au dernier recensement de 2016, la population était de 76 422 hab. avec une densité de 15 hab/km² pour une superficie de 5 167 km². La situation des services publics est alarmante, et particulièrement avec la fermeture programmée des services des impôts.

Les camarades ont bien saisi l'importance de joindre les demandes des usagers aux revendications des personnels concernés (tant dans les domaines de la santé, des Impôts, de la Poste...).

Le Secrétaire général Guillaume Martin (FAPT) en a pris toute la mesure et souhaite vivement travailler conjointement. Le « manque de bras » a bien entendu été évoqué mais l'intérêt pour Indécosa-CGT ne s'est pas démenti tout au long de ce rendez-vous.

Un repas fraternel a clôturé ce moment partagé. ■

Muriel Duenas, Secrétaire nationale



Repas fraternel



LOIRET : JOURNÉE D'ÉTUDE SUR LES IMPÔTS

L'association INDECOSA-CGT 45 organisait une journée d'étude le 14 mars dernier à Orléans : PRÉLEVEMENT À LA SOURCE

Et si les impôts n'existaient plus ?

Pourquoi veulent-ils la peau de l'impôt sur le revenu ?

Des solutions existent

La dette publique

Animée par Michel Brahmi, Fédération des Finances CGT

EN BREF

LANCEURS D'ALERTE ■ PROTECTION RAPPROCHÉE

La Maison des lanceurs d'alerte (MLA) a vu le jour le 22 octobre 2018, à l'initiative de 17 organisations, dont l'UGICT-CGT. Elle a pour objectif d'apporter un accompagnement juridique, technique, psychologique, médiatique, financier et social aux lanceurs d'alerte. Il s'agit de les aider à connaître leurs droits et les protections dont ils bénéficient, et d'œuvrer à rétablir les lanceurs d'alerte dans leurs droits lorsqu'ils font l'objet de représailles en raison de leur action.

D'après NVO décembre 2018

Entretien sur la refonte de l'accueil des consommateurs

AUDIT. Euro consulting (organisme d'audit) a contacté le CTCR IDF pour un entretien sur la refonte de l'accueil des consommateurs dans le cadre d'un audit commandité par la DGCCRF.

Cet audit se déroule sur trois mois en une phase de consultation, une d'élaboration de solutions et enfin de propositions d'expérimentation.

La phase diagnostic amènera le cabinet à consulter les acteurs clés tels que CTCR IDF + Midi Pyrénées, Asso conso, médiateurs et la DDPP Toulouse, les DDPSPP Gers et Paris.

Cette mission a pour objet de remettre à plat la fonction accueil des consommateurs en s'adaptant aux réalités d'aujourd'hui.

A notre question sur le périmètre de l'accueil pour la DGCCRF, il a été répondu : l'ensemble des canaux mis au service des consommateurs donc accueil au sens large.

L'objectif de l'entretien était double :

- Comprendre le rôle, le fonctionnement et les missions du CTCR Île-de-France,
- Identifier les irritants et les points d'amélioration à apporter à la fonction accueil des consommateurs.

Résumé de l'entretien

Un bref rappel historique sur l'affaiblissement des moyens dus aux baisses successives de subventions conduisant à des licenciements et des dépenses contraintes importantes (loyer : 24% du budget) a permis de situer la structure dans son écosystème.

Pour les 75 associations départementales et 350 associations locales, le CTCR IDF a maintenu l'activité formation à un niveau élevé et a priorisé la rénovation du site Internet afin de diffuser l'information sur le site et les réseaux sociaux (Facebook et twitter).

A ce jour la structure peut rebondir et envisage une embauche pour monter des projets de partenariats, réaliser les actions communes telles que le questionnaire, livret sénior...fortement préconisés par l'INC et deviennent des outils de distribution de financement.

L'auditrice semblait peu informée sur le rôle de l'INC comme pilote des CTCR. Une explication du décret de 2010 a été nécessaire pour situer l'INC comme interface entre la DGCCRF et le CTCR.

Les statuts des CTCR ne permettent pas de s'adresser directement aux consommateurs. De plus les difficultés de liaisons entre les différents acteurs ont été évoquées. La région Île-de-France est très diversifiée avec des zones très urbaines ou rurales à la périphérie de la région. Les réponses aux consommateurs sont tout autant diverses. De plus, compte tenu de la proximité des associations nationales, les activités peuvent être soumises à débat. En fait le CTCR n'est pas un organisme identifié en

tant que tel par les collectivités territoriales ni même les DDPP.

L'action du CTCR IDF repose sur les formations faites au siège de l'association ou à la demande d'une association départementale. La présidente a insisté sur le maillage territorial des associations locales. Il est nécessaire de pouvoir informer le consommateur quelle que soit sa situation géographique.

Les émissions audiovisuelles étaient un bon vecteur de communication mais sont réduites à 2-3 par an pour le CTCR depuis 2018, ce qui n'est pas mobilisateur pour les associations.

Manque de moyens

Le CTCR fait de l'accueil primaire en redirigeant celui-ci vers les permanences des associations mais depuis septembre 2018, faute de personnel, c'est le message du répondeur qui oriente le consommateur vers le site pour trouver les permanences. Le CTCR recevait un nombre important d'appels car 60 Millions leur donnait nos coordonnées.

A notre demande d'être destinataire du rapport, il nous a été indiqué qu'il s'agissait d'une commande de la DGCCRF et que vraisemblablement le rapport ne serait pas public. Donc nous sommes dans la même configuration que pour le rapport IGF, ce qui est fort désagréable. En effet, nous n'avons jamais eu connaissance du rapport mais des indiscretions nous ont rapporté des propos déformés et interprétés de notre audition. ■

Mercredi 13 février 2019

Solange Fasoli, présidente CTCR IDF

EN BREF

PRESSE ■ UN MODÈLE EN CRISE

L'Humanité, l'un des deux derniers quotidiens indépendants du pays, avec La Croix, se trouve dans une situation très critique. Le modèle économique de la presse française est en crise. Bâti après la résistance pour garantir le pluralisme grâce à un système d'aides, ce modèle est à bout de souffle. Il ne peut pas continuer à exister alors que la presse, et c'est une spécificité française, est concentrée entre les mains de quelques milliardaires et que le pluralisme a été complètement démantelé. Il faut trouver de nouveaux modèles : l'Etat doit remanier profondément la loi sur la presse et les médias pour lutter contre ces concentrations et rediriger ainsi les aides vers la presse indépendante, propose le SNJ-CGT. Pas de démocratie sans pluralisme.

D'après NVO février 2019

Suite au colloque Indecosa-CGT de décembre 2018, IN revient sur toutes les raisons qui éloignent les Français des services bancaires : la pauvreté et le refus de compte, la fracture numérique, la désertification des territoires.

D

Percevoir son salaire ou ses prestations sociales, louer un appartement, payer ses factures, régler ses courses, faire un chèque, gérer son budget à partir de relevés de compte... Des centaines de milliers de personnes, faute de compte bancaire, vivent sans pouvoir réaliser ces opérations courantes. Ces personnes subissent une exclusion bancaire. Ce préjudice s'étend bien au-delà des affaires d'argent, dans leur quotidien, dans leurs rapports à leur employeur, aux institutions, à la consommation. Alors que dans les années 70, l'État a contraint les Français à être des clients de banques, l'exclusion bancaire, aujourd'hui, confine à l'exclusion sociale.

Mauvaise volonté

Le droit au compte a pourtant été instauré par la loi du 24 janvier 1984. Toute personne physique ou morale domiciliée en France, même interdite bancaire, à qui est refusée l'ouverture d'un compte de dépôt peut saisir la Banque de France et obtenir gain de cause. En dépit de la loi, force est de constater que les établissements bancaires ne s'acquittent pas de la responsabilité sociale que l'État leur a transférée en les privatisant.

Pour remédier à l'exclusion bancaire, une « offre clients fragiles » (OCF) a été instaurée en 2014 et devrait être proposée par les banques. Encore une fois, la réalité démontre la mauvaise volonté des établissements qui ont très peu diffusé ce dispositif. Seules 10% des personnes éligibles en bénéficient. Autres mesures récentes : le gel des tarifs bancaires en 2019 et le plafonnement des frais

pour incidents*. Là encore, les mesures sont peu efficaces. Les hausses tarifaires considérables et injustifiées des dernières années sont ainsi pérennisées avec l'aval des pouvoirs publics et pourront reprendre leur croissance dès 2020. Quant au plafonnement, non contraignant, il est laissé au libre arbitre des banques.

Fractures numérique et géographique

L'exclusion bancaire a d'autres origines que le refus d'ouverture de compte. Depuis de nombreuses années, les banques, comme de nombreux services publics ou privés, incitent leurs clients à procéder aux opérations courantes et à la gestion de leurs comptes sur Internet. Sont alors exclus de ce système généralisé tous ceux qui ne maîtrisent pas les outils digitaux. S'ajoutent à cette fracture numérique, la fermeture en masse des agences et la suppression des distributeurs de billets. « On nous dit que les clients ne viennent plus dans les agences et que c'est pour cette raison qu'elles ferment. Mais tout a été fait dans ce but : les distributeurs à l'extérieur, les services en lignes, la réduction des plages d'ouverture, tout cela visait une baisse de fréquentation et une hausse de la rentabilité » s'indignait Valérie Lefèvre-Hausmann de la fédération CGT Banques et Assurances, le 11 décembre dernier lors du colloque Indecosa-CGT sur l'inclusion bancaire.

Bientôt, les Français qui ont la chance de bénéficier d'un compte bancaire devront se contenter d'y accéder sur la toile, se passeront d'argent liquide faute de pouvoir en retirer, un chatbot répondra à leurs questions, les conseillers bancaires se contenteront de leur envoyer des mails... Autant de services facturés naturellement ! Ceux qui n'auront pas de compte continueront de galérer dans une société où les laissés pour compte n'intéressent pas les financiers. ■

*Selon une étude de l'INC et de l'Unaf, ces frais ont rapporté aux banques 6,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2016



L'EXCLUSION BANCAIRE, UNE RÉALITÉ



“ LE DROIT AU COMPTE, UN COMBAT ”



Entretien avec Bernard Filliat, membre du CA d'Indecosa-CGT et du collectif Banque et assurance, ancien conseiller financier.

IN : Il t'est arrivé d'accompagner une personne ayant de petits revenus dans une agence bancaire pour demander une ouverture de compte. Comment cela s'est-il passé ?

Bernard Filliat : Il s'agissait en quelque sorte d'une opération de testing. En fait, cette demande d'ouverture de compte s'est révélée être un vrai combat. Les exigences, officieuses, de la Banque postale du XIII^e arrondissement de Paris où cela se déroulait étaient notamment un revenu mensuel domicilié d'un minimum de 800 euros. Les revenus du client que j'accompagnais n'étaient que de 700 euros. Mais la banque a invoqué aussi un problème de passeport chinois et a fait des tas de complications. Nous voyant refuser l'ouverture du compte, j'ai bataillé ensuite avec le service financier pour obtenir une lettre de refus qui ne nous parvenait jamais. Seule, cette lettre de refus pouvait permettre un recours auprès de la Banque de France. Toute l'affaire a pris des mois, d'avril 2017 à décembre 2017, mais j'ai finalement obtenu cette lettre.

IN : Dans le cas d'un refus de compte, la lettre de refus n'est-elle pas obligatoire ?

Bernard Filliat : Si, mais comme il n'y a aucune sanction prévue à l'encontre des banques qui rechignent à la produire, elles ne la donnent pas. D'autant qu'elles n'ont pas à justifier leur refus. Il m'a fallu contacter le médiateur et établir un véritable rapport de force pour enfin obtenir ce courrier.

IN : Qu'est-ce que permet la lettre de refus lors d'une demande d'ouverture de compte ?

Bernard Filliat : Elle permet de saisir la Banque de France qui désigne d'office une banque – pas forcément celle qui a refusé – qui sera dans l'obligation d'ouvrir un compte à la personne qui aura procédé au recours. Le choix de la Banque de France se fait notamment en fonction de l'aire géographique du client concerné et des parts de marché que se partagent les établissements. Cette ouverture de compte est gratuite pour le client.

IN : Dans cette agence de la Banque postale, l'offre réservée aux clients fragiles financièrement a-t-elle été proposée au demandeur ?

Bernard Filliat : Non, à aucun moment, mais elle aurait dû l'être. Dans les faits, cette agence, comme beaucoup d'autres, ne propose cette offre qu'aux clients fichés à la Banque de France à leur demande.

Il existe un grand écart éthique entre la communication institutionnelle, la vitrine des banques, et la réalité à laquelle sont confrontées les personnes en situation de fragilité financière.

De toutes façons, ces clients demandent rarement à bénéficier de cette offre. D'une part c'est très stigmatisant, voire humiliant, d'autre part l'ensemble des services inclus est trop restreint. En 2018, seules 351 000 personnes en bénéficiaient alors que l'Observatoire de l'inclusion bancaire, chapeauté par la Banque de France, estime à 3,6 millions le nombre de personnes éligibles.

IN : Quelles solutions ont alors ces personnes exclues du système bancaire ?

Bernard Filliat : Leur quotidien devient très compliqué. Cette exclusion revient à une exclusion sociale. Souvent, elles finissent par ouvrir un compte simplifié dans un bureau de tabac.

IN : Les militants d'Indecosa-CGT se mobilisent partout sur le territoire pour aider des personnes à régler des litiges avec les banques. Connais-tu les principales raisons de ces litiges ?

Bernard Filliat : À ma connaissance, il s'agit principalement d'abus de tarification et de non-remboursement de transactions frauduleuses de Carte de paiement. Notamment à cause du système 3D Secure peu fiable. ■



L'OFFRE CLIENTS FRAGILES

Peu proposée par les banques, l'offre à destination des personnes en situation de fragilité financière connaît un faible déploiement. Revue en détail de son contenu.

Définie par un décret de 2014, l'offre spécifique à destination de la clientèle en situation de fragilité financière devant être proposée par les banques pour un montant de 3 euros par mois, comprend au minimum les dix services suivants :

- La tenue, la fermeture, et le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- Une carte de paiement à autorisation systématique,
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte,
- Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
- Deux chèques de banque par mois,
- Un moyen de consultation du compte à distance, ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
- La fourniture de relevés d'identité bancaire,
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 euros par opération et 20 euros par mois,
- Un changement d'adresse par an,

L'absence de chéquier est une des raisons invoquées par l'Observatoire des tarifs bancaires (rapport 2018) pour expliquer que peu de personnes bénéficient de cette offre clients fragiles (OCF). En effet, la privation totale de chéquier rebute les clients concernés qui aimeraient, même à titre très exceptionnel, pouvoir émettre des chèques sans passer par la lourde procédure des chèques de banque.

D'autres raisons justifient le faible recours à l'OCF. D'abord, les établissements bancaires ne tiennent pas à la proposer, la considérant comme peu rentable. Ensuite, les clients en situation difficile en font peu la demande. D'une part, parce qu'ils ignorent son existence faute d'information et de communication à son sujet. D'autre part, parce qu'ils la trouvent, à juste titre, stigmatisante.



Plafonnement des frais

Les banques françaises se sont engagées le 11 décembre 2018 auprès du président de la République à plafonner les frais d'incidents bancaires. BNP Paribas, par exemple, a mis en place depuis le 1^{er} janvier un plafond de 20 euros par mois, 200 euros par an, pour les souscripteurs de son offre spécifique clients fragiles, et un plafond de 25 euros par mois pour les clients fragiles n'ayant pas souscrit cette offre. Quelques autres banques ont fait de même. Mais en liant le plafonnement notamment à une offre peu répandue, l'offre clients fragiles, la mesure trouve ses limites. D'autant que le plafonnement des frais pour incidents n'est pas obligatoire et repose sur une démarche... volontaire des banques.

Des situations encadrées

Les critères définissant la situation de fragilité financière des personnes ont également été précisés par décret. Il s'agit pour les banques d'apprécier la situation, d'une part, au regard d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement et de leur caractère répétitif constaté pendant trois mois consécutifs, d'autre part du montant des ressources portées au crédit du compte. L'établissement peut également prendre en compte des éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement.

Sont aussi considérées en situation de fragilité financière les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France, ainsi que les personnes en situation de surendettement avérée ayant entamé une procédure de rétablissement auprès de la Banque de France.

Seuls 351 000 bénéficiaires avaient recours à l'offre spécifique fin 2017, soit à peine plus de 10% des personnes éligibles. Face à ce faible déploiement, l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) affirmait en juin 2018 avoir « initié des actions ambitieuses pour développer l'offre spécifique instituée par le législateur en faveur des personnes en situation de fragilité financière, et adopté des préconisations visant à ce que les banques mettent en place une organisation et des moyens renforcés de diffusion de l'offre spécifique ». Il n'en reste pas moins que les banques, en la matière, continuent de faire comme bon leur semble. ■

“VERS UNE DÉSHUMANISATION”



Sylvie Bayle est secrétaire générale CGT-FAPT Postaux Paris, membre du bureau fédéral. Avec elle, IN revient sur les pratiques d'une banque qui tourne le dos à ses missions.

IN : Que représentent les clients à faibles revenus pour la Banque postale ?

Sylvie Bayle : Parallèlement à ses clients traditionnels, la Banque postale accueille une population plus fragile financièrement que celle des autres établissements*. Pour donner un ordre d'idée, 60% de ses Livrets A ont un solde inférieur à 150 euros. Pour les Comptes chèques postaux, je n'ai pas de données mais ce qui est certain, c'est que la banque fait tout pour se débarrasser des ces petits comptes réputés peu rentables.

IN : L'inclusion bancaire ne fait-elle pas partie des missions de la Banque postale ?

S. B. : Historiquement, la Banque postale n'était pas une banque mais « La Poste », un service public. À ce titre, elle représentait un acteur important de l'aménagement des territoires et tenait un rôle essentiel auprès



ANISATION DU SERVICE PUBLIC”



des clients, notamment des plus fragiles. Comme on le sait, tout a changé avec la création de la Banque postale. Néanmoins l'accessibilité bancaire reste l'une de nos missions. Cette mission n'intègre pas pour autant l'obligation de compte courant. Seul un Livret A peut attester de l'inclusion bancaire d'un client.

Cette réalité démontre que la Banque postale est finalement devenue une banque comme les autres.

IN : La Banque postale propose-t-elle l'offre clients fragile ?

S. B. : Elle devrait le faire, mais comme dans les autres banques, cette offre est très peu proposée. D'autre part, les conseillers des établissements ont pour consigne de décourager les clients dit « fragiles » d'ouvrir un compte de dépôt dans nos agences. On leur dit que ce n'est pas possible dans ce bureau, on les fait attendre très longtemps avant de leur accorder un rendez-vous, on leur demande de nombreux justificatifs, on durcit les critères d'éligibilité... Les consignes sont insidieuses. L'objectif est davantage le découragement que le refus clair et net.

IN : L'inclusion bancaire est aussi géographique. Elle concerne alors l'accueil du public dans les territoires. Où en est la Banque postale à ce sujet ?

S. B. : Hors outre-mer et la Corse, où les effectifs « courrier » et « réseaux » ne sont pas distincts, le nombre d'agents « réseau » était fin 2018 de 48 512, soit en diminution de 8 762 agents en moins de quatre ans.

Sur le nombre de bureaux et son évolution, le calcul est compliqué parce que la Banque postale totalise tous les points de contact. Et un point de contact peut être un point de vente d'enveloppes timbrées dans une épicerie, un guichet temporaire dans une mairie, une permanence dans une maison des services publics ou même un automate de distribution de billets ! Il y aurait en métropole environ 7 000 bureaux de plein exercice et près de 9 000 points de contact partenaires. L'objectif de la Poste est de ramener à 2 500 le nombre de bureaux de Poste de plein exercice en 2022.

En n'assurant plus son rôle auprès des populations, sur tout le territoire, le groupe La Poste participe à la désertification des campagnes et des services publics.

IN : Il existe un autre écueil en matière d'inclusion bancaire, c'est le tout numérique. Le groupe La Poste est-il aussi dans cette dynamique ?

S. B. : Bien sûr ! D'ailleurs il vend des tablettes numériques aux personnes âgées auxquelles les agents expliquent le fonctionnement. Il n'empêche que de nombreuses personnes n'accèdent pas aux équipements digitaux ou n'en maîtrisent pas l'usage.

La maîtrise de la langue est une autre raison d'exclusion bancaire. Il existe à Paris un bureau test qui reçoit les demandeurs d'asile et met à leur disposition des interprètes. Bien que créant une branche dans l'égalité de traitement, c'est une très bonne initiative. Mais il faut savoir que partout en France nous rencontrons des personnes qui maîtrisent mal le français ou souffrent d'illettrisme. Quel accueil réservons-nous à ces personnes ? La logique actuelle de la Poste nous conduit vers une déshumanisation du service public. ■

** En 2010, une étude du Credoc, « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté », notait que 32% des bénéficiaires des minima sociaux, 31% des personnes en situation de pauvreté, et 23% de la population générale, avaient leur compte de dépôt à la Banque postale.*

L'Observation de l'inclusion bancaire

Mis en place par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires de 2013, l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), sous la coupe de la Banque de France, réunit six représentants des pouvoirs publics, six représentants des établissements de crédit et six représentants des associations de consommateurs, familiales et de lutte contre l'exclusion. L'OIB produit un rapport annuel qui dresse un constat chiffré de l'inclusion bancaire en France et propose des actions à mener.

Pour accéder au rapport : <https://publications.banque-france.fr/2017-3>

UNE PLACE EN EHPAD COMBIEN ÇA COÛTE ? QUI PAYE QUOI ?



Lorsqu'une personne âgée perd son autonomie et doit quitter son domicile où elle n'est plus en mesure d'assumer l'essentiel des tâches quotidiennes, les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) représentent une des solutions possibles. Mais à quel coût ? Comprendre la facture d'un tel établissement n'est pas simple. Pour cela, il faut tout d'abord distinguer ses trois sections tarifaires : le soin, la dépendance, l'hébergement.

Un EHPAD est un établissement médicalisé qui met quotidiennement à la disposition de ses résidents une équipe soignante : médecin coordonnateur, infirmiers, aides-soignants. Le coût de ces soins est pris en charge par l'Assurance maladie et couvert par un forfait versé directement à l'établissement par l'Agence régionale de santé (ARS). Ce coût n'incombe donc pas aux résidents. Attention, en général, il ne comprend pas les consultations médicales particulières et les médicaments, de même que les soins dentaires, les appareils auditifs, les lunettes...

Dépendance, un coût selon le GIR

Le coût lié à la dépendance, c'est à dire à l'accompagnement quotidien des personnes par des professionnels, par exemple pour les repas, la toilette, les déplacements, est à la charge des résidents. Il est calculé en fonction du degré de dépendance des personnes exprimé en GIR (groupe ISO ressource). Suite à une évaluation et selon des grilles précises, le GIR 6 est attribué aux personnes les plus autonomes, le GIR 1 est le degré le plus élevé de la dépendance. Il existe trois tarifs dépendance : le tarif des GIR 1 et 2, le plus élevé, celui des GIR 3 et 4, et celui des GIR 5 et 6.

Hébergement, des prix variables

Enfin, le résident doit aussi payer son hébergement. Selon la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, le prix mensuel médian d'un hébergement en EHPAD en 2017 (y compris le tarif dépendance GIR 5-6) était de 1 953 euros. Mais des écarts de prix de plusieurs centaines d'euros existent selon la situation des établissements, en mi-



 **L'AVIS
INDECOSA-CGT**

lieu rural ou urbain, et, surtout, selon leur statut juridique : public, privé non lucratif, privé commercial.

Des aides insuffisantes

80% des personnes âgées dépendantes hébergées en institution disposent d'un revenu inférieur au coût de leur séjour. Même si elles sont insuffisantes et sont loin de régler le problème majeur de la prise en charge de la dépendance en France, des aides publiques peuvent, sous conditions, contribuer à payer sa facture mensuelle : l'Aide sociale à l'hébergement (ASH), les aides au logement, l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA). Le montant que le résident doit payer une fois ces aides déduites s'appelle le reste à charge. Une somme qui exclue trop souvent un grand nombre de familles de tout dispositif de prise en charge.

La prise en charge du grand âge, aujourd'hui, en France, est totalement défaillante. Les mobilisations des personnels et les divers reportages diffusés récemment à la télévision ont démontré à quel point cette prise en charge, faute de moyens suffisants, pouvait glisser vers la maltraitance institutionnalisée.

Pour Indecosa-CGT, le gouvernement doit prendre la mesure des enjeux du vieillissement de la population et mener une politique ambitieuse et volontariste pour que 5,6 millions de personnes âgées de 75 ans et plus, en particulier celles touchées par la dépendance, soient accompagnées dans le respect et la dignité.

Michèle Berzosa pour Indecosa-CGT
Paru dans Ensemble, janvier 2019

**Contacts : indecosa@cgt.fr et
indecosa.cgt.fr**

À LIRE



Notre époque est marquée par un paradoxe : nous vivons simultanément le règne de la collaboration et le recul, peut-être même le déclin, de la coopération. Le problème est général et profond : la coopération est aujourd'hui dévorée par la collaboration. Or des sociétés collaboratives d'où l'esprit de coopération disparaît sont des sociétés frénétiques mais dévitalisées, nerveuses mais instables, et finalement conservatrices, car incapables d'innovation et d'adaptation.

Ce livre dévoile trois visages de la crise de la coopération que nous traversons : l'épidémie de solitude, qui, plus que la montée tant décriée de l'individualisme, isole les personnes et les empêche de faire société ; l'avènement des nouveaux passagers clandestins – multinationales, 1 % les plus fortunés... –, qui, à force de contourner, ridiculiser et saboter règles fiscales et droit social, finissent par décourager la coopération ; enfin, la guerre contre le temps, induite par une transition numérique hypertrophiée et une transition écologique négligée, rendant incertain l'avenir de la coopération sous la pression conjuguée d'une accélération du présent et d'un obscurcissement du futur.

C'est pourquoi il nous faut reconstruire les institutions de la coopération. En dépassant les « mythologies économiques » pour sortir de la croissance et retrouver la bienveillance de l'économie civile et la profondeur de l'économie écologique ; en endiguant la concurrence fiscale et sociale – d'abord en Europe – afin de restaurer la puissance coopérative des systèmes sociaux et fiscaux ; enfin en décelérant la transition numérique pour accélérer la transition écologique. Eloi Laurent est économiste, membre de l'OFCE, professeur à Sciences Po-Paris, à la Stanford University ainsi qu'à Harvard. Il a notamment publié *Le bel avenir de l'Etat Providence*.

L'IMPASSE COLLABORATIVE
POUR UNE VÉRITABLE ÉCONOMIE DE LA COOPÉRATION
 Éloi Laurent
 Editions Les liens qui libèrent
 Parution : 3 octobre 2018

BULLETIN D'ABONNEMENT

INDIVIDUEL

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Entreprise ou organisme :

COLLECTIF

Responsable de liste et du règlement collectif

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Entreprise ou organisme :

■ Indiquer sur papier libre le nom et les coordonnées des destinataires

Au numéro : 5 €

Abonnement annuel : Formule papier 30 €

Formule numérique 30 €

Formule papier et numérique 35 €

Je règle par chèque à l'ordre de Indecosa-CGT

BULLETIN D'ADHÉSION

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Téléphone fixe :

Portable :

Courriel :

Entreprise ou organisme

J'adhère pour l'année 2019 30 euros

Je m'abonne à In magazine pour six numéros 30 euros

Date et signature

A retourner à IN magazine Case 1-1 263, rue de Paris 93516

Montreuil Cedex Tél. : 01 55 82 84 05 Fax : 01 48 18 84 82



Scannez et découvrez le site
 d'INDECOSA-CGT

ORGANISATIONS SYNDICALES

**J'ai le pouvoir
de protéger
mon activité
syndicale.**



Ce qui est essentiel pour nous à la Macif, depuis plus de 30 ans, c'est de protéger l'activité syndicale de nos partenaires.

Être syndicaliste, aujourd'hui plus que jamais, c'est un engagement de tous les instants.

C'est pourquoi, lorsque vous choisissez de défendre les intérêts des salariés, la Macif est à vos côtés pour soutenir et sécuriser votre action militante.

Contactez-nous : partenariat@macif.fr

Assurances
Banque
Santé
Essentiel pour moi



Les garanties et prestations sont accordées dans les conditions et limites des contrats souscrits.

MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 2 et 4, rue de Pied-de-Fond 79000 Niort. Intermédiaire en opérations de Banque et en services de paiement pour le compte exclusif de Socram Banque. N° ORIAS 13005670 (www.orias.fr).