

Précarité  
énergétique

Indecosa au 77<sup>e</sup>  
congrès HLM

Table ronde  
à la fête de l'Huma



PRATIQUE  
Démarchage  
téléphonique



## Du commerce au e-commerce : **une révolution**

Internet a bouleversé nos vies et notamment nos modes de consommation. IN fait le point sur les nouvelles pratiques commerciales liées à Internet, leur évolution et leur réalité économique, et rappelle quelques précautions utiles.

INDECOSA-CGT • INFORMATION ET DÉFENSE DES CONSOMMATEURS SALARIÉS



# ABONNEZ-VOUS

## Abonnement individuel

Nom : .....  
 Prénom : .....  
 Adresse : .....  
 .....  
 Code postal : .....  
 Ville : .....  
 Tél. : .....  
 E-mail : .....  
 Entreprise ou organisme : .....

## Abonnement 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



**Un cadeau offert pour tout nouvel abonné**

### Au numéro

4 €

### Abonnement annuel

- Individuel : 20 €
- Collectif 5 à 9 : 16 €
- Collectif 10 et plus : 12€
- Soutien : 40 €
- Membre bienfaiteur : 100 €

Je règle par chèque à l'ordre de In magazine

### 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  
[inmag.indecosa@cgt.fr](mailto:inmag.indecosa@cgt.fr)

# SOMMAIRE

## ■ Pages 4 à 7 : Vie nationale

Initiative décentralisée : Précarité énergétique : une journée d'étude réussie

Présence remarquable d'INDECOSA-CGT au 77<sup>e</sup> Congrès HLM à Nantes

Table ronde au Forum social de la Fête de l'humanité : de la fourche à la fourchette

## ■ Pages 8 à 12 : dossier



## ■ Pages 13 : Vie locale

Landes ; Loire-Atlantique ; Charente-Maritime ; Paris

## ■ Page 15 : Fiche pratique

Démarchage téléphonique

## ■ Page 15 : Vie pratique

# AGENDA

## Novembre

- 10 Journée mondiale de la science au service de la paix et du développement
- 15 Journée d'étude "Développement durable et viticulture"
- 16 Bureau national
- 19 INDECOSA-CGT 40<sup>e</sup> fête ses 35 ans à Morcenx
- 20 Journée mondiale de l'enfance

## Décembre

- 2 Journée internationale de l'abolition de l'esclavage
- 5-9 Formation Courcelle Communication 1
- 9 Journée nationale de la laïcité
- 15 Bureau national

**"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"**

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](mailto:indecosa@cgt.fr). Site : [www.indecosa.cgt.fr](http://www.indecosa.cgt.fr)  
Directeur de la publication : Claude Bruley • Comité de rédaction : Solange Fasoli,  
Arnaud Faucon, Alicia Girardin, Christian Méchain • Rédaction dossier : Michèle  
Berzosa • Iconographie et mise en page : Pascale Lecomte • Bimestriel imprimé par  
l'imprimerie Grenier. 115/117 avenue Raspail  
94250 Gentilly. Prix de vente : 4 euros au numéro. 6 numéros par  
abonnement annuel : 20 euros. N° de commission paritaire : 0420 G  
86486. Imprimé sur papier recyclé.



# ÉDITO

## Le monde en un clic !

La fonction première du commerce est de mettre à la portée du plus grand nombre le maximum de marchandise dans un espace clos et protégé. Telle est la fonction des hypers et supermarchés, des magasins hard discount, des grands magasins et du commerce dit "indépendant". Ceux-ci ont favorisé l'émergence d'une culture de la consommation de masse en contribuant à l'arrivée de nouveaux produits et en pesant en permanence sur les critères de production. Ainsi aujourd'hui cohabitent le commerce "traditionnel" et le e-commerce.

La majorité des sites commerciaux du e-commerce sont la propriété de grands groupes de la distribution. Chacun a son site internet où il propose ses produits, à l'exemple de Carrefour, Leclerc, Système U, la FNAC, Darty, Marionnaud... Les entreprises de vente par correspondance ont également développé leurs sites de vente par internet à l'image des Trois Suisses, de la Redoute... D'autres sites sont dits, en langage marketing, "pure players".

Ils n'exercent leur activité commerciale que sur internet. C'est le cas, par exemple, d'Amazon.

Mais quel que soit le mode de distribution, c'est la politique des "petits prix" qui domine par un approvisionnement mondial, les pressions sur les fournisseurs, les bas salaires, la précarité, en un mot, l'organisation du dumping social et cela sans répondre sur le fond à la juste rémunération du travail. Avec le développement du e-commerce, nous passons d'un monde industrialisé à un monde du numérique, de la dématérialisation, de l'automatisme. Un monde qui n'est pas sans conséquence sur l'emploi et la protection sociale, de plus en plus faible et qui tend à disparaître.

Pour les consommateurs, ce qui constitue un changement réel est l'accès au commerce mondial 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et cela, sans bouger de chez soi. Ce mode de distribution mondialisé n'est pas sans poser de nouveaux problèmes, notamment en matière de protection des consommateurs. Ces problèmes peuvent être sanitaires avec, par exemple, les produits cosmétiques ou les médicaments. Les contrefaçons touchent tous les types de produits allant des médicaments aux pièces automobiles.

Nous avons en la matière à conquérir de nouveaux droits pour une réelle protection des consommateurs et des salariés, assurant un haut niveau de garantie sociale.

**Patrice Bouillon**  
Secrétaire national

# Précarité énergétique : une journée d'étude réussie



Nathalie Durepaire

**Le 22 septembre, à l'initiative d'Indecosa-CGT et de la FNME, différents acteurs de la lutte contre la précarité énergétique se sont rencontrés à Saint-Avertin, près de Tours (37). Grâce à leur complémentarité ainsi qu'à la participation active des militants présents, de nombreux aspects de la question ont pu être abordés. Une réunion enrichissante et conviviale.**

Cet été, en prévision de la journée du 22 septembre, In Magazine publiait un dossier sur la précarité énergétique. Ce jour, à Saint-Avertin, c'est une centaine de personnes qui échangeaient sur la question. À l'invitation d'Indecosa-CGT 37 et accueillis par l'UD-CGT 37, les militants se sont retrouvés dans la maison des syndicats, un immeuble vaste et parfaitement équipé pour recevoir la manifestation.

Après un état des lieux détaillé de la précarité énergétique, présenté par Valérie Goncalves, les chiffres firent place aux faits avec le témoignage de Sylvie Boulier de l'association Droit à l'énergie. Une expérience de terrain qui donnait à voir le mal-logement, les coupures d'électricité, la cuisine à la bougie, les aides difficiles à obtenir... Autant de drames aboutissant au déclassement

social des personnes concernées. «*Une conséquence du laminage du service public*» résumait Sylvie Boulier.

L'après-midi, un autre homme du terrain, «*confronté aux familles ployant sous le poids de factures d'énergie inacceptables*», Alain Monod-Broca de l'association SOS Famille Emmaüs 37 complétait le sombre tableau. Pointant le système vicieux par lequel les opérateurs compliquent encore la vie des personnes en difficulté, le militant associatif établissait le lien entre précarité énergétique et habitat inadapté. Toujours dans le cadre de l'état des lieux, Patrick Gachet, directeur

technique de l'Agence locale de l'énergie, soulignait la difficulté de «détecter» les ménages en situation de précarité énergétique et, surtout, ceux ne l'étant pas encore mais tellement fragile, habitant un logement tellement peu propice «*qu'un grain de sable pourrait les y faire basculer*». Puis Patrick Gachet continuait en alignant les conséquences sanitaires de la précarité énergétique: des pathologies respiratoires ou dermatologiques, mais aussi de véritables troubles psychologiques sans parler des difficultés scolaires des enfants. Arnaud Faucon, membre du bureau d'Indecosa-CGT, précisait notamment en évoquant





Nathalie Durepaire



Pour en savoir plus :

L'observatoire national de la précarité énergétique :  
<http://www.onpe.org/>

Le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (réseau Rappel) :  
<http://www.precarite-energie.org/>

La Fédération mines-énergie CGT :  
<http://www.fnme-cgt.fr/#Indecosa-CGT> :

Indecosa-CGT  
<http://indecosa.cgt.fr>

In Magazine n°168 de juillet-août 2016

Indecosa-CGT remercie toutes les personnes présentes, les organisateurs locaux et, particulièrement, les intervenants aux tables rondes :

- Nathalie Bertin**,  
Touraine Logement
- Sylvie Boulier**,  
association Droit à l'énergie
- Arnaud Chalmin**,  
Touraine Logement
- Stéphane Deplobin**,  
UD CGT 37,
- Patrick Gachet**,  
Agence locale de l'énergie 37
- Valérie Goncalves**,  
FNME-CGT
- Jacques Joselon**,  
élu de Chambray-les-Tours
- Alain Monod-Broca**,  
association SOS Famille  
Emmaüs 37
- Christian Vallery**,  
Energie syndicale

les modes de chauffage de fortune utilisés par les familles pour lutter contre le froid, qu'avec une centaine de décès par an, l'intoxication au monoxyde de carbone est en France la première cause de mortalité par intoxication accidentelle.

### Porter ensemble les revendications de la CGT

Le traitement des moyens de combattre la précarité énergétique n'aurait pas été aussi complet sans l'intervention de Nathalie Bertin, directrice du bailleur social Touraine Logement. La directrice et le responsable de la maintenance et de la réhabilitation exposèrent leur démarche de bailleur en matière de lutte contre les factures trop élevées. Nathalie Bertin soulignant, «*ce qui compte pour un locataire n'est pas tant le coût de son loyer, mais le coût global de sa quittance, c'est à dire, son loyer plus les charges.*» La rénovation et la réhabilitation des logements sont souvent les meilleurs moyens de faire baisser les étiquettes énergétiques des bâtiments à condition qu'elles soient

bien menées, selon une logique globale et non morcelée, et en dépit de normes parfois contreproductives.

Jacques Joselon, élu Front de gauche de Chambray-les-Tours, insista sur le rôle des élus de proximité qui œuvrent à l'échelle de la commune, sur le terrain.

Enfin les participants présents dans la salle apportèrent de nombreux témoignages et réflexions. Ainsi furent notamment abordés le Chèque énergie, le Fonds solidarité pour le logement (FSL) et les tarifs règlementés, le lien entre surendettement et précarité énergétique, la trêve hivernale, les difficultés d'une rénovation réussie, et, enfin, le besoin et les moyens à mobiliser pour porter ensemble les revendications de la CGT. Celles-ci furent finalement listées ainsi : la défense de la péréquation tarifaire, une TVA sur les fournitures d'énergie à 5%, une réévaluation des tarifs sociaux, le refus du Chèque énergie et la création d'un grand service public de l'énergie et du logement. Un programme que ne démentait pas Martine Sellier, présidente d'Indecosa-CGT, dans ses conclusions. ■

# Présence remarquable d'INDECOSA-CGT au 77<sup>e</sup> Congrès HLM à Nantes

**Le congrès de l'Union sociale pour l'habitat a cette année été un moment fort dans la vie de notre association. Ce rassemblement annuel des acteurs du logement social nous a permis de réunir de nombreux militants d'INDECOSA-CGT.**

Le bureau d'INDECOSA-CGT national s'est réuni à Nantes le lundi 26 septembre 2016 après-midi avec la participation d'INDECOSA-CGT 44. Il a été suivi à 18 h d'un temps d'échanges entre les administrateurs élus et mandatés dans les CA des bailleurs sociaux, organisé par notre association avec l'UD CGT 44 et la Commission confédérale logement. Il a permis de faire connaissance, de partager nos pratiques et interventions, nos axes de travail et les questions revendicatives concernant le logement social. Celui-ci a été régulièrement mis à mal par les gouvernements successifs et la volonté du MEDEF de marchandisation du logement public.

A l'ouverture du congrès, le mardi 27 septembre, les militants d'INDECOSA-CGT, en nombre, ont participé à la distribution d'un tract intitulé : « La crise du logement demeure, elle s'aggrave ! », portant la voix de notre association dont la présence aura été très remarquable.



Par manque de salle, la conférence de presse prévue n'a pu avoir lieu. Cependant, une interview de notre présidente a été improvisée dans les allées du Congrès avec une journaliste de la presse spécialisée.

La venue du Premier ministre Manuel Valls a perturbé le déroulement normal de la manifestation par la mise en place d'un dispositif de sécurité très contraignant. Cette présence officielle tend à convaincre que les revendications

du mouvement HLM et des associations de locataires sont entendues. La réalité est différente. Alors que la précarité s'accroît dans notre pays, les politiques du logement ne sont pas à la hauteur des besoins. Le désengagement financier de l'Etat, un an après l'annonce de la création du Fonds national des aides à la pierre, se confirme. Cette année, le financement public de la construction sociale a été quatre fois inférieure à la promesse, en 2011, du candidat François Hollande. De plus, les trésoreries des organismes HLM sont ponctionnées au nom du Pacte d'Objectifs et de Moyens. La loi « Egalité et Citoyenneté », qui se prétend égalitaire, occulte le financement avec une vision très contestable et négative du logement social.

Pour INDECOSA-CGT une autre politique du logement est possible, elle passe par :  
- le retour à un réel financement de l'Etat pour la construction de logements sociaux à des loyers abordables, ce qui permettrait d'éviter aux bailleurs sociaux de vendre des logements pour financer des réhabilitations ;

## Signature d'un protocole



Lors du Congrès HLM de Nantes, le groupe Arcade, bailleurs sociaux ESH de 800 000 logements, les cinq associations de locataires reconnues nationalement ainsi qu'INDECOSA-CGT, ont signé un protocole permettant de donner des moyens nouveaux pour la concertation et la formation des locataires. En plus de ces moyens le groupe nous place au même rang national que les autres associations, nous permettant de prétendre à un agrément national.



## Table ronde au Forum social de la Fête de l'humanité **DE LA FOURCHE À LA FOURCHETTE**



- une augmentation du plafond d'accès HLM pour garantir le logement aux ménages ne pouvant se loger dans le privé ou accéder à la propriété, garantissant une plus grande mixité sociale.

Après ce congrès et dans la perspective de l'élection présidentielle de 2017, nous devons lancer une offensive d'une vaste ampleur pour faire entendre la voix des associations de locataires et leurs propositions. ■

### **INDECOSA-CGT REVENDIQUE :**

- La reconnaissance et l'accès à la Commission Nationale de Concertation d'INDECOSA-CGT, en qualité d'association de locataires et d'habitants,
- La création d'un statut pour les militants associatifs ayant des mandats,
- La construction de 200 000 logements publics sociaux pendant cinq ans,
- La réhabilitation du parc des logements anciens, sans 3ème ligne de quittancement,
- L'arrêt immédiat des ventes de logements sociaux,
- Un taux d'effort de la charge logement ne dépassant pas 20% des revenus des ménages,
- La limitation du surloyer (SLS) véritable impôt qui ne dit pas son nom,
- L'arrêt immédiat de toutes les expulsions, coupures d'électricité, gaz, et eau pour retard de paiement,
- Pour les Aides Personnelles au Logement (APL, AL...) la prise en compte dans le calcul de la totalité du loyer, y compris les loyers annexes et le coût total des charges locatives,
- La revalorisation des aides à la pierre,
- L'abrogation de la loi Boutin ...

**L**e dimanche 11 septembre 2016 INDECOSA-CGT et le secteur international de la CGT organisaient conjointement au forum social de la fête de l'humanité une table ronde sur les problèmes engendrés par l'utilisation des pesticides dans les Bananeraies. Près de 200 personnes ont assisté à cette initiative riche d'enseignements.

Le spécialiste en santé environnementale André Cicoella a bien expliqué les effets directs et secondaires des pesticides. Selon lui, il est possible de diminuer de près de 70 % les cancers du sein et de la prostate si on diminue fortement la pollution environnementale notamment celle engendrée par les phytosanitaires. De son côté, Bernard Thibault a évoqué la nécessité qu'un maximum de pays dont la France, ratifie le plus rapidement possible la convention 184 sur la sécurité et la santé dans l'agriculture. Le représentant de la CGTG de la Guadeloupe a demandé de ne pas se cantonner uniquement



à la problématique des pesticides mais aussi aux conditions de travail pénibles des travailleurs de la banane. INDECOSA-CGT a revendiqué pour les consommateurs une véritable traçabilité, notamment sur l'origine des produits de traitement utilisés. Arnaud Faucon a également évoqué le manque d'études scientifiques sur les risques à terme de consommer même en petite quantité des fruits et légumes traités. Il a également indiqué que nous ignorons les effets notoires de produits chimiques associés (effets cocktails). Xavier Compain du PCF a demandé de ne pas faire de l'agriculteur le coupable idéal. Enfin Alistair Smith a évoqué le combat de Banana Link pour un commerce équitable de la banane qui respecte les travailleurs (santé, droits fondamentaux) et l'environnement. Pour lui c'est toute la société civile qui doit se mobiliser depuis la production jusqu'à la commercialisation de la banane sur les étals...



**Internet a bouleversé nos vies et notamment nos modes de consommation. IN fait le point sur les nouvelles pratiques commerciales liées à Internet, leur évolution et leur réalité économique, et rappelle quelques précautions utiles.**



# Du commerce au e-commerce une révolution



Commerce connecté, distribution virtuelle, «e» et m-commerce (m pour mobile), e-shop, click and collect, drive... Tout un vocabulaire s'est imposé aux consommateurs depuis quelques années, inventé par les professionnels du marketing digital et infiltré dans notre langage. L'arrivée du e-commerce, même s'il ne concerne encore qu'une infime partie des achats des Français (6%), a bouleversé les modes de consommation. Pour certains analystes, spécialistes du marketing, le e-commerce représente la plus grande révolution du domaine marchand depuis l'invention de la grande distribution dans les années 60. Actuellement, la pratique poursuit un essor remarquable. Les chiffres démontrent une progression à faire se pâmer les actionnaires des entreprises concernées (+14,3% de chiffre d'affaires réalisé en 2015 par rapport à 2014, soit 64,9 milliards d'euros – +19% de transactions en ligne en 2015 par rapport à 2014).

Dorénavant, nous ne sommes plus seulement des consommateurs. Nous sommes des e-consommateurs, dits encore des cyberacheteurs, des m-consommateurs ou des omniconsommateurs... Jusqu'à l'invention du prochain mot. Et si la proportion des ventes réalisées via Internet

reste modeste, il faut reconnaître que les Français ont été nombreux à opter au moins une fois, en 2015, pour l'achat en ligne (34,7 millions soit 79% des internautes, 62% des Français).

## Regard sur l'histoire

Au milieu des années 90, l'activité commerciale sur le net est rendue possible grâce aux avancées technologiques ainsi qu'aux changements de mentalités dans une société qui se digitalise et adopte massivement Internet. Du côté des marchands, avec l'accroissement de la concurrence et, notamment, celle du discount, les mentalités changent aussi. Ils s'intéressent désormais davantage au consommateur en tant qu'individu et moins aux «masses». Le marketing crée des notions nouvelles comme le «ciblage» ou le «positionnement de marque». À la fin des années 90, un groupe de travail mené par Dominique Strauss-Kahn essaye de stimuler les PME afin qu'elles prennent en compte les opportunités du e-commerce. De nouveaux métiers – techniques et stratégiques – apparaissent, pour accompagner, voire anticiper, l'évolution.

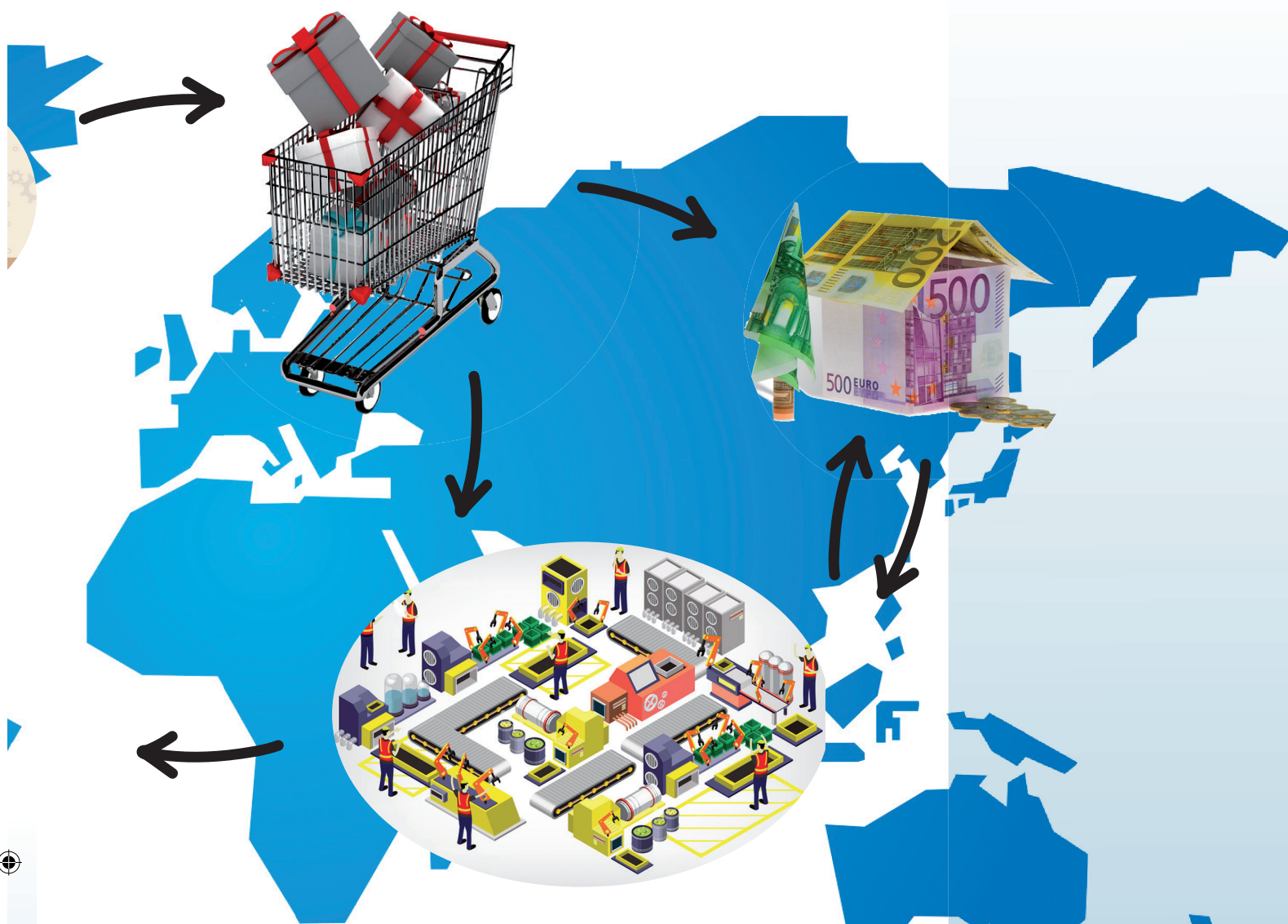
Du côté des internautes, des craintes subsistent,

# TOP 5

**des sites les plus visités en France**

- ▶ Amazon
- ▶ CDiscount
- ▶ Fnac
- ▶ eBay
- ▶ Voyages SNCF.com





notamment relatives à la sécurité des paiements. Ce frein au développement de la pratique sera levé peu à peu. Après avoir été essentiellement des acheteurs de produits technologiques type ordinateurs – les geeks de l'époque mais le mot n'existait pas encore – les cyberconsommateurs, à partir des années 2000, sont de plus en plus nombreux, varient leurs commandes, et réalisent des achats de plus en plus fréquemment. La vente par correspondance, sans disparaître tout à fait, cède peu à peu la place à la vente en ligne.

### Des pratiques complémentaires

Alors que certains pouvaient prédire la disparition de la vente physique, il n'en est rien. Il est aujourd'hui irréaliste d'opposer les points de vente bien réels et les sites marchands. Les comportements des consommateurs le démontrent, les uns et les autres sont devenus complémentaires. Quelques pratiques illustrent cette réalité. De très nombreux acheteurs (80%) recherchent un produit sur Internet, comparent les offres, consultent les avis sur les forums et les sites, avant de faire leur achat dans un point de vente physique.

D'autres, de plus en plus fréquemment, utilisent leur Smartphone en boutique pour obtenir des comparaisons ou des informations. Enfin les pratiques du «drive» ou du «click and collect» (je fais mes courses sur Internet et je vais les chercher en magasin) et, aussi du «reverse click and collect» (je réserve un produit non disponible dans un magasin et je le reçois chez moi) connaissent un succès de plus en plus grand.

### La relation humaine compte encore

Les consommateurs recherchent encore la relation avec les vendeurs bien «humains», leur accueil, leur conseil, leur avis. Et ce malgré les efforts des sites marchands pour personnaliser à outrance leur manière de s'adresser au visiteur: propositions de produits ciblés en fonction de ses goûts, de ses visites antérieures, de la date de son anniversaire, de sa situation familiale... L'absence de contact humain est une des causes avancées par les non-adeptes du e-commerce, avec cet autre argument «Je préfère voir les produits, les toucher, les essayer». La crainte d'une trop

### Les + gros chiffres d'affaires



(32%)  
Tourisme

(10%)

Habillement-chaussures, textiles de la maison



(7%) Équipement de la maison

(7%) Produit de grande consommation (en drive)



(5%) Produits culturels physiques et dématérialisés

novembre • décembre 2016 • IN



grande intrusion des sites dans la vie privée est également une des raisons évoquées. Mais la plus avancée est un manque de confiance global (paiement, qualité du produit, livraison...). À l'inverse, les e-consommateurs soulignent les avantages : l'information et le comparatif possible, la possibilité de faire ses achats 24h sur 24, partout (en mobilité), d'élargir la proximité (tout est rendu proche), de surfer sur les promotions, de participer à l'économie collaborative et d'accéder aux plateformes de vente de particulier à particulier, tendances à présent très affirmées.

Malgré ces arguments et la croissance continue du nombre de cyberacheteurs, le commerce traditionnel est loin de disparaître et, s'il vacille c'est plus sûrement en raison du pouvoir d'achat en berne et des faibles revenus. Face à ce constat, commerce et e-commerce sont à égalité. Dans ce contexte, la vente en ligne bénéficie peut être d'un avantage : la facilité pour les internautes de troquer services et biens, d'acheter et de vendre d'occasion. ■

## Médicaments en ligne : attention à la contrefaçon !

LA VENTE DE MÉDICAMENTS EN LIGNE A ÉTÉ OFFICIELLEMENT AUTORISÉE EN FRANCE SOUS CERTAINES CONDITIONS. RESPECTER CES CONDITIONS EST UN GAGE DE SÉCURITÉ.

**D**epuis le 2 janvier 2013, les pharmaciens établis en France, titulaires d'une pharmacie d'officine ou gérants d'une pharmacie mutualiste ou d'une pharmacie de secours minière, peuvent vendre des médicaments sur Internet. Seuls les médicaments non soumis à prescription obligatoire peuvent y être vendus. Cette pratique est strictement encadrée par la loi et les pharmaciens qui ouvrent un site de vente doivent obtenir une autorisation préalable délivrée par l'Agence régionale de santé (ARS) dont ils dépendent.

Avant de se procurer des médicaments en ligne, il est donc nécessaire de vérifier que le site sur lequel on s'apprête à acheter est bien inscrit sur la liste officielle. Par ailleurs, un site autorisé doit fournir à l'internaute certains renseignements : raison sociale de l'officine, adresse, nom du pharmacien, contact...

Cet encadrement vise en particulier à éviter la vente de médicaments contrefaits. 62% des médicaments achetés dans le monde sur Internet sont des contrefaçons. Plus de un médicament vendu en ligne sur deux est un faux ! La vente illégale de médicaments, de manière incontrôlée, via Internet, représente une réelle menace pour la santé publique.

➔ Pour accéder à la liste des pharmacies autorisées : <http://www.ordre.pharmacien.fr/ecommerce/search>

## Acheter sur un site basé à l'étranger

INTERNET N'A PAS DE FRONTIÈRE. C'EST À LA FOIS SON ATOUT ET UN RISQUE.

Internet permet d'acheter des biens venus du monde entier. Si tout se passe bien – la commande, le paiement, la livraison, l'état du bien – pas de problème. En revanche, si un litige survient, le règlement de celui-ci peut s'avérer compliqué. En la matière, la législation peut varier d'un État à l'autre, y compris au sein de l'Union européenne. Il faut savoir qu'il est très souvent plus difficile d'exercer un recours lorsque le site n'est pas établi en France. Autre précaution, les prix indiqués ne comportent pas forcément les taxes et droits de douane qui peuvent être facturés ultérieurement, au moment de la livraison par exemple. Les sites importants, pratiquant régulièrement le commerce international, prévoient généralement l'affichage des prix dans différentes monnaies, l'équivalence des tailles de différents pays (pour les produits d'habillement), les taxes et les frais de livraison. Sur d'autres sites marchands, les précautions s'imposent.

➔ Pour connaître les droits et taxes appliqués sur des biens en importation : [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)





## Données personnelles: quelle protection ?

NOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, NOTRE ADRESSE, NOS COORDONNÉES BANCAIRES, NOS GOÛTS, NOS CHOIX... LES E-COMMERÇANTS CONNAISSENT BEAUCOUP DE CHOSES SUR NOUS. MAIS ILS NE PEUVENT PAS FAIRE N'IMPORTE QUOI DE CES INFORMATIONS.

Ne dites pas tout



**A**vant de valider une commande, il est nécessaire de vérifier quelle utilisation sera faite des données personnelles que nous avons communiquées : traitement de la commande, certes, mais aussi inscription à une lettre d'information, réception d'offres commerciales, transmission à un tiers...

Un client d'un site de vente doit être en mesure de s'opposer à ces utilisations. La loi impose qu'il conserve un droit d'accès aux données le concernant, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition. Pour cela, les

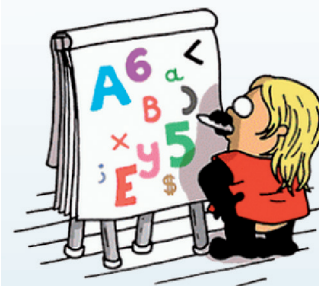
procédures doivent lui être communiquées, par exemple dans une rubrique «vie privée» ou dans les «conditions générales de vente» (CGV).

Pour pouvoir passer commande, la plupart des sites nous demande de créer un compte client. Pour sécuriser nos données personnelles, il est recommandé de choisir des identifiants différents de ceux utilisés habituellement pour sa boîte mail, ses accès à la banque en ligne ou tout autres comptes sensibles. Il est aussi préférable de changer régulièrement de mots de passe.

➔ Pour en savoir plus :

<https://www.cnil.fr/fr/10-conseils-pour-rester-net-sur-le-web>

Lire aussi «Cookies : ce qu'il faut savoir»



## LES CHIFFRES 2015

(source Fevad et INSEE)

L'année 2015 a été une année de forte croissance pour le e-commerce français, dépassant toutes les prévisions des marchands et des analystes. Les études portant sur les premiers trimestres 2016 confirment la tendance.

**6%** : la part du commerce de détail, 9% hors alimentaire.

**700 millions** : le nombre de transactions (+19% par rapport à 2014)

**64,9 milliards d'euros** : le chiffre d'affaires réalisé (+14,3% par rapport à 2014)

**182 000** : le nom de sites marchands (+16% par rapport à 2014)

**34,7 millions** : le nombre de e-consommateurs français, soit 79% des internautes, 62% des Français (+20% par rapport à 2014)

**27%** : la part des ventes en ligne réalisées en mobilité soit sur smartphones ou tablettes (+39% par rapport à 2014)

**1 780 €** : la dépense moyenne annuelle par acheteur

**81€** : le panier moyen

**112 000** : nombre d'emplois (en 2014)

## Cookies : ce qu'il faut savoir

SIMPLE FICHIER TEXTE, UN COOKIE EST UNE INFORMATION DÉPOSÉE SUR LE DISQUE DUR DE L'ORDINATEUR DE L'INTERNAUTE PAR LE SERVEUR DU SITE QU'IL CONSULTE. MAIS POURQUOI FAIRE ?

**Q**uand on visite un site, celui-ci dépose sur notre terminal un fichier – cookie ou traceur – contenant plusieurs données (le nom du serveur, un identifiant, une date...). Un cookie ne possède pas d'application propre. Il lui est par exemple impossible de récupérer par lui-même et à notre insu certaines de nos informations personnelles. Seul le site qui l'a déposé sur notre ordinateur peut consulter les informations contenues dans les cookies.

Les cookies remplissent différentes fonctions. Ils permettent notamment à celui qui l'a déposé de reconnaître un internaute, d'une visite à une autre, et de mémoriser notre parcours sur le site. Dans le cas d'une activité d'e-commerce, le cookie permet de stocker le contenu d'un panier d'achat.

### Ce que dit la loi

Les cookies sont aussi utilisés par les sites pour adresser à l'internaute de la publicité ciblée. C'est grâce – à cause ? – d'eux que nous recevons, par exemple, de la publicité pour une destination touristique lorsque nous avons rechercher les prix de billets d'avion.

En application d'une directive européenne, les internautes doivent être informés et donner leur consentement préalablement à l'insertion de traceurs dans leur ordinateur. Ils doivent disposer d'une possibilité de choisir de ne pas être tracés lorsqu'ils visitent un site ou utilisent une application.

Les sites ont donc l'obligation de solliciter au préalable le consentement de leurs utilisateurs.

Ce consentement est valable treize mois maximum. Parmi les cookies nécessitant une information préalable et une demande de consentement, sont notamment les cookies liés aux opérations relatives à la publicité ciblée, certains cookies de mesure d'audience, ou les cookies des réseaux sociaux.

Certains traceurs, s'ils sont strictement nécessaires pour la délivrance d'un service expressément demandé par l'utilisateur, sont dispensés du recueil de ce consentement.

➔ Pour en savoir plus : Le site de la CNIL :

<https://www.cnil.fr/fr/cookies-traceurs-que-dit-la-loi>

Faites le ménage dans vos historiques



## Payer en toute sécurité

S'ASSURER QUE LE PAIEMENT EST BIEN CRYPTÉ EST LA PRIORITÉ AVANT DE COMMUNIQUER LES NUMÉROS DE SA CARTE BANCAIRE.

Un site de vente doit informer ses clients de tous les moyens de paiement acceptés avant de leur proposer de remplir leurs paniers. Quand le moment de payer est venu, et que l'on s'apprête à communiquer les numéros de sa carte bancaire, il est important de s'assurer que cette transmission s'effectue de manière cryptée : l'adresse de la page (URL) doit commencer par «https» et non «http», et un cadenas fermé doit apparaître à gauche ou à droite du navigateur.

Ultime recommandation : ne jamais communiquer son code confidentiel (qui n'est pas le cryptogramme) qui

n'est utile que pour les paiements en magasin ou pour les retraits dans les distributeurs.

Sur certains sites, il peut être demandé un code supplémentaire, fourni par la banque, en général par SMS. Il s'agit du protocole de sécurisation 3D Secure. Il permet de s'assurer que la carte bancaire servant au paiement de la commande est utilisée par son véritable titulaire.

Enfin, en cas d'usage frauduleux de votre carte bancaire, sur Internet, il est possible d'obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant au plus vite à sa banque une attestation écrite contestant le paiement.



## Commander, annuler, se faire rembourser

CHANGER D'AVIS EST UN DROIT POUR LE E-CONSUMMATEUR. IL EST TOUTEFOIS PRÉFÉRABLE DE PRENDRE CONNAISSANCE DES MODALITÉS DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.

Si, après qu'il ait reçu sa commande, le e-consommateur s'aperçoit que le produit ne lui convient pas, ou s'il a changé d'avis, il dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de l'achat pour indiquer au vendeur son souhait de se rétracter. Le professionnel doit mettre à la disposition de ses acheteurs, dans ses CGV ou dans le mail de confirmation de commande, un formulaire type de rétractation. Il suffit de remplir ce formulaire, ou rédiger tout autre courrier identique, et de le retourner au vendeur afin d'exercer son droit à la rétractation.

### Des délais à respecter

Le produit, quant à lui, doit être retourné dans les quatorze jours suivant l'envoi de la décision de rétractation. Le vendeur devra procéder au remboursement dans ce même délai de quatorze jours. Il peut cependant différer le remboursement jusqu'à ce que l'internaute ait fourni une preuve d'envoi du produit refusé. Passé ce délai, les sommes dues par le vendeur sont productives d'intérêt.

Vérifiez vos traces



Le vendeur est tenu de rembourser l'intégralité des sommes versées, y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucuns autres frais tels que des frais de dossier.

Le professionnel rembourse via le même moyen de paiement utilisé à la commande. Il peut proposer un autre moyen de paiement mais ne l'utilisera qu'avec l'accord du client.

Attention, il ne sera pas possible d'obtenir le remboursement des CDs, DVDs ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé, de même pour les produits d'hygiène ou de santé.

### Le cas du téléchargement

La commande d'un contenu numérique à télécharger (musique, film, livre...) ne peut être annulée à partir du moment où l'on a donné son accord pour commencer le téléchargement, y compris dans la période de rétractation autorisée et pour laquelle le téléchargement s'accompagne en général d'un renoncement. Si le

téléchargement n'est pas commencé, si la période de rétractation court encore et si l'on n'a pas renoncé à exercer ce droit, alors la commande peut être annulée. Certains clics sont décisifs, il est donc préférable de s'assurer que la commande correspond bien au produit recherché.

### Les voyages hors la loi

La loi n'accorde pas de droit de rétractation pour les réservations de prestation de loisir à une date ou une période déterminée : des billets de train ou d'avion, des nuitées d'hôtel, la location d'une voiture, un circuit touristique... Des assurances annulation peuvent être proposées aux clients. Certains billets sont modifiables. Dans tous les cas, il faut bien lire les conditions générales de ventes et le descriptif des produits souhaités, les conditions d'accès aux pays étrangers, et tout autre contrainte pouvant avoir une incidence sur la possibilité du voyage, du séjour, de la location...

➔ Pour en savoir plus : le site de la fédération du e-commerce : [www.fevad.com](http://www.fevad.com)

## LANDES ■ DEBAT FESTIF POUR LES 35 ANS D'INDECOSA

**X**L = 35. Voilà une équation bien bancale pour signifier qu'INDECOSA-CGT Landes (40), créée en novembre 1981 à l'initiative de Jean-Pierre Dumartin et quelques autres camarades de l'UD CGT des Landes, déjà consommateurs en action, a 35 ans en cette fin d'année 2016.

Comme chacun sait, dans le sud-ouest, tout motif est prétexte à faire la fête. Aussi, les militants actuels d'INDECOSA 40, les fondateurs et anciens piliers de l'association, les membres de la CE de l'UD et son secrétaire général, des représentants de notre association nationale et

quelques invités institutionnels se retrouveront le 19 novembre 2016 à Morcenx (commune qui vit naître INDECOSA 40) pour une journée de travail festif.

Au programme de la matinée : rétrospectives historique et humaine, et perspectives d'avenir. Après l'indispensable vin d'honneur animé par la chorale cégétiste landaise Chœurs Rouges, les participants partageront un déjeuner tout aussi landais (chez nous, la fête n'est pas complète sans un bon repas).

L'après-midi sera consacrée à la projection du documentaire de Gilles

Balbastre « Vérités et mensonges sur la SNCF ». Elle sera suivie d'un débat en présence (encore à confirmer) de Guy Beauné, responsable Transports à INDECOSA national, Philippe Bru, directeur régional de la SNCF, Renaud Lagrave, vice-président du Conseil régional Nouvelle Aquitaine en charge des transports, et David Villegas, secrétaire du secteur fédéral CGT des cheminots de la région Aquitaine. Il sera animé par Alain Gueret, vice-président d'INDECOSA 40 et cadre SNCF en retraite.

Bien entendu, cette journée se terminera par un pot fraternel. ■

## LOIRE-ATLANTIQUE ■ RENCONTRES EN MARGE DU CONGRÈS

**C**ette année le congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat, du mouvement HLM, s'est tenue à Nantes au parc des expositions de la Beaujoire.

Notre association nationale a organisé à cette occasion un bureau décentralisé à Nantes. Cette réunion du lundi après-midi entre le bureau national, l'association départementale et l'UD CGT a permis d'échanger sur l'activité d'INDECOSA-CGT au national et sur le département.

Cette réunion a été suivie à 18 h d'un débat entre les administrateurs élus et mandatés dans les CA des bailleurs sociaux, les membres du bureau national, ainsi que tous les militants présents à ce débat, celui-ci organisé par notre association avec l'UD CGT 44 et la commission confédérale logement.

Une soirée fraternelle a clôturé cette journée du lundi 26 Septembre. Remerciement chaleureux aux camarades de l'association INDECOSA-CGT 44 pour leur investissement dans cette initiative.

Enfin le mardi 27 septembre, à l'ouverture du congrès, un tract d'INDECOSA-CGT a été distribué massivement par un grand nombre de militants. ■

**Lucien Bertin président  
d'INDECOSA-CGT 44**



## CHARENTE-MARITIME ■ FORUM DES ASSOCIATIONS DE SAINTES

**C**ette année encore, et ce depuis plus de quinze ans, l'Association INDECOSA CGT Charente-Maritime, était présente au Forum des Associations de la ville de SAINTES les 3 et 4 septembre 2016.

C'est l'occasion de faire connaître notre association, aux nouveaux arrivants, puisque la municipalité profite de cette manifestation pour recevoir les nouveaux Saintais et Saintaises.

Le logo CGT, fait parler, et il faut être pédagogue pour préciser que c'est l'association consumériste de la CGT, généralement le ton s'adoucit. Après quelques minutes de discussion, cette dernière s'oriente sur les revendications de la CGT, car tout est lié.

C'est l'occasion de prendre des rendez-vous pour des dossiers sur la consommation ou informer sur les permanences de DLAJ.

C'est aussi l'occasion de prendre des contacts avec les autres associations et plus particulièrement liées à l'environnement, le consumérisme etc. ■



CHARENTE-MARITIME TABLE RONDE SUR LA RESPONSABILITÉ DES GRANDES MARQUES

Le samedi 10 septembre 2016 après midi INDECOSA-CGT a organisé au stand de la Charente-Maritime à la fête de l'Humanité un débat sur la responsabilité des grandes marques vis-à-vis de leurs sous-traitants notamment dans les pays du Sud.

Très souvent ces grandes multinationales se présentent comme de championnes des questions éthiques et lorsque l'on enquête on s'aperçoit bien vite que le « vernis craque ». L'effondrement du Rana Plaza au Bangladesh et ses milliers de victimes est la parfaite illustration des dénis de responsabilité des géants du prêt à porter et de la grande distribution. La « face cachée du miroir » c'est l'exploitation de la misère, le non-respect de l'environnement, les pratiques commerciales déloyales. Les participants à la table ronde ont tous été unanimes pour revendiquer une plus grande transparence et le renforcement du cadre juridique avec notamment la création d'un devoir de vigilance des multinationales. La Sénatrice Evelyne Didier qui a participé aux discussions



Un an après l'effondrement du Rana Plaza au Bangladesh, qui a fait plus de 1000 morts, les familles des victimes réclamaient toujours une compensation. Ci-contre, Evelyne Didier, sénatrice communiste de Meurthe-et-Moselle



sur le projet de loi a témoigné de la multiplication des entraves des tenants du libéralisme pour faire échouer le processus législatif. Pour les participants de cette table ronde il ne faut pas baisser les bras et si nous voulons aboutir il faut rester unis et déterminés. INDECOSA-CGT tient à remercier

chaleureusement l'Éthique sur l'étiquette, le secteur international de la CGT, artisan du monde et Madame Evelyne Didier qui ont contribué au succès de cette initiative. Nous remercions également la fédération du PCF du 17 pour l'accueil chaleureux et convivial. ■

PARIS QUAND ON SE BAT, ON PEUT GAGNER !

Notre adhérent Pablo Hurtado, salarié parisien, victime d'une panne sur un smartphone WIKO encore sous la garantie contractuelle de 2 ans s'est rapproché du SAV de Darty, le vendeur, et s'est vu opposer une fin de non-recevoir au prétexte que l'appareil était économiquement non réparable et que le problème était dû à une «oxydation», cause extérieure exclue de la garantie contractuelle. Notre adhérent, qui ne s'était jamais baigné avec son téléphone, a, avec le soutien d'INDECOSA-CGT, effectué de multiples recours vers le service clientèle de Darty, en vain. Son argument



consistait à dire qu'il avait utilisé son téléphone «en bon père de famille» et que si une oxydation s'était produite, elle relevait d'un défaut de l'appareil donc de la garantie légale. Darty se montrant intransigeant, nous avons tenté la médiation. Comme le médiateur de ce secteur d'activité n'est pas encore désigné, il ne restait plus à notre adhérent que l'assignation devant le tribunal de proximité de Bobigny. L'audience était prévue le 9 octobre, le 5 notre adhérent a reçu un bon de retrait pour un appareil neuf à condition d'annuler la procédure. Quand on se bat, on peut gagner... ■

Les associations départementales et leurs antennes sont invitées à transmettre à INDECOSA-CGT national les informations et textes qu'elles souhaitent publier dans cette rubrique, à communiquer régulièrement les dates de leur CA, AG, formations, initiatives.



## FICHE PRATIQUE

### Démarchage téléphonique : nouvelle liste d'opposition en place depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, gérée par la société Opposetel. C'est ce qu'a indiqué la secrétaire d'État en charge du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire dans un communiqué du mercredi 2 mars 2016.

À cette date, les consommateurs ont pu s'inscrire gratuitement sur ce registre d'opposition.

Pour cela, il leur faut communiquer leur numéro de téléphone à Opposetel soit par courrier, soit par le biais d'un site web dédié. Ils reçoivent alors un récépissé précisant la date à laquelle leur inscription est effective sachant que ce délai est au maximum de 30 jours après la délivrance du récépissé. Le récépissé indique également la durée d'inscription sur cette liste d'opposition.

C'est un arrêté publié au Journal officiel du 28 février 2016 qui a désigné la société Opposetel pour gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique. La société dispose maintenant de trois mois pour mettre en place cette nouvelle liste d'opposition. Cet arrêté fait suite à la loi consommation de 2014 (article 9 et suivants).

#### Rappel :

Cette nouvelle liste remplace Pacitel dont le service est fermé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Et aussi sur service-public.fr

- Démarchage téléphonique abusif, spam (vocal ou par SMS) : que faire ?
- Démarchage téléphonique : fin de Pacitel au 1<sup>er</sup> janvier et nouvelle liste d'opposition au 2<sup>e</sup> trimestre 2016.

#### Pour en savoir plus

Communiqué de presse du 2 mars 2016 - Démarchage téléphonique  
Arrêté du 25 février 2016 portant désignation de l'organisme chargé de gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Publié sur le site d'INDECOSA-CGT le 3 mars 2016

## COUP DE GUEULE

### Étiquetage nutritionnel...on simplifie !

Le 13 septembre dernier, le très obstiné Cash Investigation, sous la direction d'Élise Lucet, produisait une somme d'informations aux conséquences très préjudiciables pour l'image et la réputation des professionnels de l'industrie agro-alimentaire.

**A**u programme de cette rentrée 2016 : le changement et la simplification de l'étiquetage nutritionnel. Quel sera le moyen retenu pour que le consommateur, quel que soit son attention et son niveau de connaissance, puisse bénéficier de l'information la plus sûre et accessible ? Deux projets s'affrontent, le premier, dénommé 5C, a été mis au point par le docteur Serge Herberg, médecin nutritionniste et le second est le système SENS appuyé par la Fédération du commerce et de l'industrie.

Opposée dans un premier temps à une expérimentation mettant en concurrence deux systèmes, la ministre de la Santé Marisol Touraine fait brutalement volte-face et affirme le contraire. Interrogée par Elise Lucet, la ministre dit qu'elle n'a jamais changé d'avis... puis on apprend que la rigueur scientifique présidera à tout cela. La preuve : un comité d'expérimentation va être mis en place. Lorsqu'on lui fait la remarque que cette mission est confiée au FFAS (Fonds Français de l'alimentation et de la santé) et que celui-ci existe grâce aux financements de l'industrie agro-alimentaire, la ministre répond que l'État financera ce projet en toute transparence ; et sur le fait que trois scientifiques ont déjà démissionné du comité scientifique, la ministre s'éclipse.

Autre temps fort de l'émission, l'interview du sénateur LR Michel Raison. Opposé au système 5C, et outre sa réponse sur l'intérêt qu'il y a à défendre la diversité des traditions alimentaires françaises qui serait mise à mal par une signalétique exigeante, notre parlementaire commet une grosse erreur : s'absentant sur un motif fallacieux, il omet de retirer son micro sans fil, ce qui permet de suivre sa conversation avec l'organisme de lobby (l'ANIA) vers lequel il se rapproche pour savoir ce qu'il doit dire à la journaliste...

Quatre jours plus tôt, Mediapart révélait que la même ANIA, associée à la Fédération du commerce et de la distribution, avait envoyé une lettre qui réclamait la fin des études scientifiques sur les nouveaux systèmes d'étiquetage.

Si le système 5C n'est pas retenu, nous saurons au moins pourquoi.

## BULLETIN D'ADHÉSION À INDECOSA-CGT

Nom : ..... Prénom : ..... Date de naissance : .....

Adresse : ..... Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone fixe : ..... Portable : ..... Courriel : .....

#### Entreprise ou organisme

J'adhère pour l'année 2016

30 euros

Je m'abonne à In magazine pour six numéros

20 euros

Soutien au magazine

40 euros

**Membre bienfaiteur**

Je verse pour l'année 2015 et je reçois les 6 numéros de l'IN Magazine

100 euros

#### Date et signature





**Le pouvoir  
d'agir  
ensemble sur  
l'essentiel.**

Crédit photo : Getty Images - Ezra Bailey

## **En santé, la Macif s'engage pour favoriser l'accès aux soins à tous.**

En plaçant la santé au cœur de sa vision mutualiste, la Macif défend un accès aux soins sans sélection médicale et sans garanties gadget. Être adhérent d'un contrat santé de la Macif, c'est disposer d'une couverture complète et accessible. Particuliers, professionnels, petites et grandes entreprises, si vous partagez les mêmes valeurs, rejoignez-nous !

**Plus d'information sur [macif.fr](http://macif.fr)**



**Essentiel pour moi**



Les contrats santé proposés par la Macif sont assurés par des mutuelles relevant du Livre II du code de la mutualité et adhérentes à la Mutualité Française ou par des institutions de prévoyance régies par le Livre XI du code de la sécurité sociale. 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.