

NOËL

Que l'on soit en famille, avec des amis, ou dans sa communauté religieuse, les symboles de Noël susceptibles de nous rassembler sont probablement à chercher du côté du « partage » et du « ensemble ».

L'AG INDECOSA INVESTIT TOUS LES TERRAINS DE LA CONSOMMATION



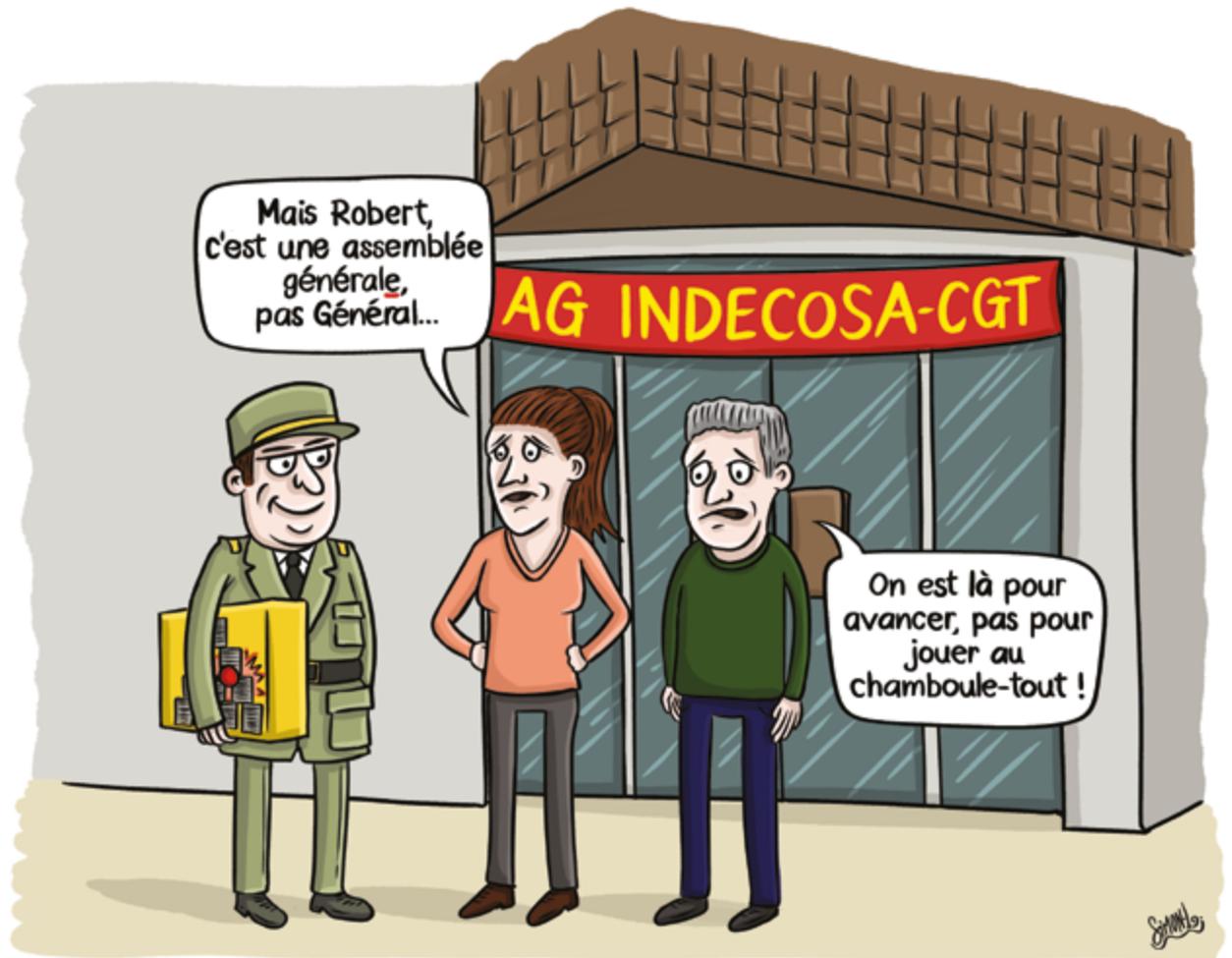
ALIMENTATION

SANTÉ

BANQUES

LOGEMENT

Avec ses 110 participants qui représentaient 52 associations départementales, le cru 2023 de l'assemblée générale d'Indecosa qui s'est déroulée du 9 au 13 octobre 2023 à Balaruc-les-Bains a fait le plein. Le plein de bonnes volontés, le plein de créativité et le plein de débats souvent passionnés sur les défis posés à une association de consommateurs à nulle autre pareille, ouverte sur le monde, reconnue nationalement et historiquement inscrite dans les combats et valeurs d'une confédération syndicale, la CGT.



EN BREF

LOGER OU ARMER, IL FAUT CHOISIR

Le Sénat a adopté mercredi 28 juin 2023 un amendement visant à la création d'un nouveau produit d'épargne, le « livret d'épargne souveraineté ».

Exonéré d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux comme l'est le livret A, il viserait à financer les emprunts d'« entreprises de défense », nommées ainsi par le sénateur Christian Cambon, à l'origine de l'amendement. Ces industries réalisent la majeure partie de leur chiffre d'affaires dans l'exportation d'armes.

De nombreux sénateurs communistes et écologistes craignent un détournement de l'épargne ordinairement destinée au livret A. Or, celui-ci permet le financement du logement social, dont les besoins s'accroissent à une vitesse alarmante et qui manque cruellement de fonds depuis des décennies.

Financer le logement social ou l'armement, il faudra choisir pour les épargnants français.

INDECOSA-CGT 67

SOLIDARITÉ AVEC LES 150 SINISTRÉS DE NOTRE-DAME-DES-MARINS

Dans la nuit du 9 septembre 2023, le bâtiment des entrées K et M de la cité Notre Dame des Marins du groupe 13 Habitat à Martigues menace de s'écrouler. C'est un habitant qui a donné l'alerte, réveillé par des bruits assourdissants.

Pourtant, il y a déjà deux ans, des signalements de fissures et l'écroulement d'un balcon du même bâtiment auraient dû alerter la régie de 13 Habitat.

L'immeuble a été évacué par les pompiers et les services de la Croix-Rouge ont pris en charge les habitants dans le gymnase de la ville.

A ce jour, ils ne sont toujours pas relogés et tous les habitants de la cité sont sous le choc. Ceux des bâtiments à proximité directe sont terrifiés à l'idée de subir la même chose.

Une cagnotte en ligne a été organisée pour venir en aide aux sinistrés : <https://www.cotizup.com/notre-dame-des-marins>

INDECOSA-CGT 13

DIFFICULTÉS FINANCIÈRES, PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Une plaquette réalisée par Indecosa-CGT et la Banque de France apporte des premières réponses à toute personne ou famille se retrouvant en situation d'exclusion financière. Il est adaptable à chaque département / région afin d'indiquer les contacts locaux.

<https://indecosa-cgt-ile-de-france.fr/dossiers/prevention-des-expulsions>

INDECOSA-CGT 75

UNE AG TOURNÉE VERS L'AVENIR



Notre association a tenu son Assemblée Générale du 9 au 13 octobre à Balaruc dans l'Hérault. Le centre, géré par Touristra, et le beau temps ont offert des conditions optimales pour l'organisation, le déroulement des travaux et la fraternité de notre assemblée.

Les 110 participants venus de 52 associations départementales ont débattu des enjeux de la consommation et de la place que doit y prendre Indecosa-CGT dans les 3 à 6 ans à venir.

La synthèse des travaux va nourrir le séminaire du nouveau conseil d'administration, qui aura lieu prochainement, et va ensuite partir dans toutes les associations départementales. Elle va constituer notre feuille de route pour les trois années qui viennent.

Notre conseil d'administration, renouvelé à plus de 50%, va maintenant prendre toutes ses responsabilités pour mener à bien notre projet dans les trois axes que nous avons travaillés.

- L'information, l'expression et les revendications dans toutes les thématiques de la consommation ;
- Le fonctionnement d'Indecosa-CGT avec ses formations et ses communications ;
- Le rayonnement d'Indecosa-CGT dans les institutions et mandats représentatifs.

Notre association se revendique d'un véritable changement de société avec des positionnements forts que sont :

- Un véritable service public du logement et de l'énergie.
- Le droit à l'alimentation et à la santé.
- De véritables services publics dans les transports, etc.

Résolument tournés vers l'avenir, le national, les associations départementales et les militants sont prêts à relever le défi des trois prochaines années.

Notre AG s'est tenue dans une situation mondiale très inquiétante. Nous rappelons notre attachement à la paix partout dans le monde. Nous condamnons le terrorisme, les extrémistes de tous bords et la violence qui en découle. Elle se déroule toujours au détriment des populations.

Les peuples palestinien et israélien souffrent de ce conflit qui redouble d'intensité. Il en est de même en Arménie. Sans jamais oublier les catastrophes naturelles comme dernièrement au Maroc et en Libye.

Notre association doit toujours rappeler son attachement aux droits fondamentaux, comme le droit à la vie, à ceux qui rendent notre vie digne d'être vécue, comme les droits à l'alimentation, à l'éducation, au travail, à la santé et à la liberté.

Christian Khalifa

ACTUALITÉ	P.2
Le dessin du mois	
En bref	
NATIONAL	P.4-5
Colloque national : Alimentation, nutrition, précarité : où va-t-on ?	
Noël : un consumérisme compulsif	
DOSSIER	P.6
L'AG Indecosa investit tous les terrains de la consommation	
FICHE PRATIQUE	P.14
Principes généraux en matière de consommation	
VIE ASSOCIATIVE	P.15
Séminaire : des outils opérationnels au service d'Indecosa	

AGENDA

Novembre

- 6 au 8** Formation « RU-CDU » à Courcelle.
- 7** Formation « Découverte » à Lyon.
- 13 au 15** Séminaire nouveau Conseil d'administration, Courcelle.
- 15 au 16** Premier Bureau nouveau mandat, Courcelle et Montreuil.
- 20** Formation « Logement : Moyens d'action en concertation locative », en visioconférence
- 23** Colloque national sur l'alimentation, Montreuil.
- 27 au 29** Formation « Consommation numérique » à Courcelle.

Décembre

- 1^{er}** Colloque de l'IHS, à Aubervilliers.
- 8** Formation « Logement : Participation à la commission d'attribution de logement », en visioconférence.
- 11 au 15** Décembre : Formation « Relations clients / banques », à Courcelle.
- 16** Conférence gesticulée, « Sécurité Sociale de l'Alimentation », à Strasbourg.
- 18** Formation « Aspects juridiques des permanences », en visioconférence.

Information Indecosa. Case 1-1. 263, rue de Paris- 93516 Montreuil CEDEX
Tél. : 01 55 82 84 05. email : indecosa@cgt.fr. Site : www.indecosa.fr

Directeur de la publication, Rédacteur en chef : François Bilem • Rédaction dossier : Philippe Haumont • Iconographie et mise en page : Pascale Lecomte • Relecture, correction : Marie-Christine Dabrowski • 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 : 0425 G 86486. Imprimé sur papier recyclé.

Colloque national

ALIMENTATION, NUTRITION, PRÉCARITÉ : OÙ VA-T-ON ?

Comment et par qui les grandes décisions impactant notre façon de nous nourrir sont-elles prises ? Nos systèmes de production et de distribution alimentaires sont-ils viables à long terme ? De quelle information bénéficie le consommateur ? Le droit à l'alimentation est-il réellement effectif en France ? Voici quelques-unes des questions qui seront abordées lors du colloque organisé par Indecosa-CGT.

Journée animée par Michèle Berzosa, journaliste.



D.R.

SÉQUENCE 1 : La Stratégie nationale pour l'alimentation.

La SNANC (Stratégie nationale pour l'alimentation, la nutrition et le climat) devrait être définie cet automne par le gouvernement. Issue de la Convention citoyenne pour le Climat, et de la loi dite « Climat et résilience » qui suit, elle orientera la politique alimentaire de la France jusqu'en 2030. Compte tenu des enjeux essentiels auxquels elle devrait répondre, elle constituera un cadre politique majeur impactant tous les citoyens. La SNANC, présentée par le ministère de l'Agriculture et vue par le CNA qui a émis des recommandations et par différents acteurs impliqués, fera l'objet de la première séquence du colloque.

Intervenants :

- **Gérard Casolari**, secrétaire national d'Indecosa-CGT, responsable de la thématique alimentation.
- **Erwan De Gavelle**, chef du bureau de la politique de l'alimentation au ministère de l'Agriculture.
- **Sylvie Vareille**, secrétaire interministérielle au Conseil national de l'alimentation et **Juliette Lebourg**, chargée de concertation.
- **Anne Garetta**, secrétaire de la fédération FNAF-CGT, membre du CESE.
- **Benoît Granier**, responsable alimentation du Réseau Action Climat.
- **Thomas Gibert**, secrétaire national de la Confédération Paysanne.

Cette première séquence sera suivie par un temps d'échanges avec les participants.

SÉQUENCE 2 : Le Nutri-score

Tout le monde, ou presque, connaît ce code d'information nutritionnelle apposé sur les emballages des aliments. Mais sait-on vraiment ce qu'il recouvre, comment il est attribué et par qui ? À la fin de l'année, un nouvel algorithme devrait imposer aux entreprises un mode de calcul revu. Seront abordés dans la deuxième séquence de la matinée les caractéristiques du Nutri-score, ses atouts pour

les consommateurs, les oppositions qu'il rencontre auprès des entreprises, ainsi que les freins auxquels se heurte son développement en Europe.

Intervenants :

- **Chantal Julia**, enseignante chercheuse de l'équipe épidémiologie nutritionnelle (EREN), Université Sorbonne Paris Nord.
- **François Bilem**, membre du Conseil Administration Indecosa-CGT, animateur du pôle international d'Indecosa-CGT.

De nouveau, elle sera suivie d'un temps d'échanges avec les participants.

SÉQUENCE 3 : Précarité alimentaire.

Un état des lieux, en France et en Europe, permettra de mieux appréhender l'étendue du problème. Les derniers chiffres sont effrayants. Un acteur de terrain, représentant d'une association engagée dans l'aide alimentaire, partagera son expérience et son analyse. En complément, la difficulté de mesurer la précarité alimentaire, la problématique du désengagement de l'État en la matière, et le droit à l'alimentation, seront abordés avec différents intervenants compétents.

Intervenants :

- **Franck Le Morvan**, président du groupe de concertation sur la prévention et la lutte contre la précarité alimentaire, Inspecteur de l'IGAS.
- **Nicolas Champion**, membre du bureau national du Secours populaire.
- **Fabrice Savel**, rédacteur en chef de la revue La Terre.
- **Laura Martin-Meyer**, journaliste à Sesame/INRAE.

Là encore, un temps d'échanges avec les participants s'en suivra.

Conclusion par Christian Khalifa, président d'Indecosa CGT.

.....
**JEUDI 23
 NOVEMBRE
 9H-17H**

**COLLOQUE
 NATIONAL
 2023
 D'INDECOSA-
 CGT**

**SALLE DU
 CCN, AU SIÈGE
 DE LA CGT À
 MONTREUIL**

Un repas sera
 proposé vers midi
 aux participants,
 sur inscription.

Environnement

NOËL : UN CONSUMÉRISME COMPULSIF

Que l'on soit en famille, avec des amis, ou dans sa communauté religieuse, les symboles de Noël susceptibles de nous rassembler sont probablement à chercher du côté du « partage » et du « ensemble ».

Comment pouvons-nous nous satisfaire du fait que Noël, ce moment si particulier, soit devenu la triste illustration de notre appétence collective et irrationnelle pour une hyper-consommation dont on sait depuis longtemps qu'elle est la première responsable de notre avenir collectif incertain ?...

Nos Fêtes de Noël sont à l'image de nos sociétés occidentales « modernes » : boulimiques. Elles sont comme un miroir grossissant qui nous renvoie le reflet de notre consumérisme compulsif et effréné, avec un supplément de démesure en prime. Supplément lié à la rareté du moment, mais aussi à cette absurde symbolique dont on nous gave depuis trop longtemps et qui semble désormais incontournable : le « plus », l'« accroissement » trôneraient au sommet de nos hiérarchies de valeurs. Tels des cataplasmes sur nos difficultés et nos souffrances quotidiennes, ils nous apporteraient bonheur et bien-être, plaisirs et satisfactions illimitées...

Un bilan carbone démesuré

Pourtant le consensus scientifique qui se forge depuis des années autour des options qui s'offrent à nous en matière de futur immédiat est on ne peut plus clair : en l'absence de changements radicaux, systémiques et surtout très rapides dans son fonctionnement global, l'Humanité se trouvera en situation de « menace existentielle directe ». C'est l'ONU qui le dit, en s'appuyant sur le dernier rapport du GIEC, qui lui-même s'appuie sur des milliers d'études scientifiques convergentes.

Intimement, éthiquement, est-il satisfaisant d'assumer le gaspillage auquel on assiste lors de ces agapes qui clôturent l'année ? Alors que chaque humain sur terre dispose d'un « budget carbone » de 2 tonnes par an qu'il ne devrait pas dépasser, on estime que le bilan carbone des 3 jours de Noël se situe entre 500 kg et 1 tonne pour les Français (le bilan annuel moyen par Français est actuellement de 9/10 tonnes). Environ 15 à 20% de la totalité de la nourriture produite sur terre n'est pas consommée et cet immense gâchis peut monter jusqu'à 30% voire 50% dans certaines régions à Noël (en Italie 440 000 tonnes de nourriture sont jetées à ce moment-là). Les illuminations de Noël par les ménages en France représentent une consommation de 75 millions de kWh. Aux USA le bilan est quasiment 100 fois plus lourd avec 6,6 milliards de kWh consommés à



D.R.

Noël (plus que la consommation en électricité annuelle de certains pays et suffisant pour alimenter près de 800 000 foyers américains pendant 1 an)....

Imaginer des fêtes vertueuses

La force de l'amour qui nous relie à nos proches et le bien-être intime que peut nous apporter ce genre de moment de belles retrouvailles seraient donc forcément proportionnels au nombre d'ampoules sur la façade du centre commercial dans lequel nous sommes allés pour faire nos emplettes de Noël en bravant la foule le dimanche juste avant le 24 décembre ? L'émerveillement et la joie sur le visage de nos proches ne pourraient donc qu'être provoqués par une montagne de cadeaux sous le sapin ou par une dinde de 10 kg sur la table ?

Nous ne pouvons pas collectivement nous résoudre à cela.

Dans ces temps qui s'annoncent plus qu'incertains, peut-être est-il nécessaire de s'interroger sur le sens profond que nous mettons dans ces fêtes de fin d'année et sur ce que nous en avons fait : un moment de consumérisme frénétique devenu le terrain de jeu idéal d'un capitalisme en roue libre toujours prompt à étancher une soif de consommation irrationnelle dont il est lui-même à l'origine et qu'il stimule en permanence.

L'ensemble de nos activités humaines, de nos modes de vie, de nos échanges ne peut plus s'affranchir des contraintes de plus en plus fortes qui font pression sur nos organisations humaines et qui vont en déstabiliser inévitablement les fondements. Il va falloir s'adapter, et vite. Noël, comme tant d'autres choses, ne pourra pas échapper à son catastrophique bilan écologique global.

En rajoutant le « soutenable », le « sobre » et le « solidaire » aux côtés du « partage » et du « ensemble » sur notre guirlande des symboles de Noël, nous aurons probablement plus de facilité à regarder l'avenir de nos enfants dans les yeux lorsque nous les prendrons en photo dans les bras du vieux monsieur à la barbe blanche dans quelques semaines.

Gérald Damidaux

ENVIRON 15 À 20% DE LA TOTALITÉ DE LA NOURRITURE PRODUITE SUR TERRE N'EST PAS CONSOMMÉE ET CET IMMENSE GÂCHIS PEUT MONTER JUSQU'À 30% VOIRE 50% DANS CERTAINES RÉGIONS À NOËL.

L'AG INDECOSA INVESTIT DE LA CONSOMMATION

Avec ses 110 participants qui représentaient 52 associations départementales, le cru 2023 de l'assemblée générale d'Indecosa qui s'est déroulée du 9 au 13 octobre 2023 à Balaruc-les-Bains a fait le plein. Le plein de bonnes volontés, le plein de créativité et le plein de débats souvent passionnés sur les défis posés à une association de consommateurs à nulle autre pareille, ouverte sur le monde, reconnue nationalement et historiquement inscrite dans les combats et valeurs d'une confédération syndicale, la CGT.

Venue l'heure du bilan des trois années écoulées et de l'élaboration de la feuille de route pour les trois prochaines, l'assemblée statutaire est toujours l'occasion de réunir les forces vives de l'association, de faire se rencontrer des militants venus de tous les coins de France afin qu'ils puissent échanger leurs expériences, confronter leurs pratiques, partager leurs succès ou les difficultés à surmonter.

Au menu de ces nombreux échanges, les grandes mobilisations d'Indecosa en 2022 parmi lesquelles la santé, le logement, les banques, crédits et assurances, l'action internationale. Mais aussi le fonctionnement de l'association, ses liens avec la confédération, ses programmes et actions de formation, en progression, l'évaluation de ses multiples mandats dans les institutions liées à la consommation, la

qualité de son service aux adhérents et au règlement des litiges, sa communication, en progression, les fruits de ses implantations régionales au travers d'initiatives variées, un bilan contrasté, sans oublier le statut à obtenir du militant associatif. Pour la première fois, une carte des territoires établie à partir de 57 bilans locaux était proposée à l'assemblée qui pouvait mesurer le nombre de dossiers traités en un coup d'œil.

Valoriser l'expertise Indecosa

On retiendra quelques points saillants de l'assemblée générale. L'élargissement voulu de l'action consumériste qui s'ouvre désormais franchement sur des problématiques sociétales, poussant à conjuguer présence sur le terrain, lien avec les structures CGT et problématiques environnementales. Ou encore cet élargissement de la notion de logement à celle de l'habitat, exemples de mobilisations à l'appui.

Au-delà de l'aide individuelle fournie au consommateur en matière de litiges, nombreux sont ceux à souligner l'importance de mobiliser des collectifs. Voire de s'attaquer systématiquement à des dossiers d'ampleur nationale ou européenne, comme la santé, l'énergie ou l'alimentation. Une ambition qui conduit obligatoirement à revoir toujours à la hausse les objectifs de formation, de soutien et d'encadrement des militants et des structures de l'association pour qu'elle soit toujours au plus près du terrain et des attentes des consommateurs, pour faire valoir et mieux connaître l'expertise d'Indecosa.



« L'ACTION D'INDECOSA QUI S'ÉLARGIT À DES PROBLÉMATIQUES SOCIÉTALES Pousse À CONJUGUER PRÉSENCE SUR LE TERRAIN, LIEN AVEC LES STRUCTURES SYNDICALES ET PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES »

TOUS LES TERRAINS



EN ATELIER, LA CUISINE DES MOTS FAIT STRATÉGIE

Largement plébiscitée, la méthode d'animation du travail en ateliers a permis non seulement à tous les participants de s'exprimer mais aussi, de manière étonnamment libre, spontanée et démocratique, de faire naître une stratégie.

D'abord, vous dressez cinq tables de cinq. Couverts et assiettes sont remplacés par des stylos et des petites fiches vierges. En entrée du jour, un bref discours sur la méthode. On demande trois mots, un verbe, un nom et un adjectif. A l'atelier « alimentation », ce matin-là, chaque table est à son plat : la production, la définition, les acteurs, la transversalité, l'action. On a vingt minutes pour échanger entre convives, trouver les ingrédients avant d'afficher sa recette au tableau pour la partager et, forcément, susciter des questions. La synthèse issue de cette cuisine des mots porte un nom : la démocratie.

Cette coconstruction – riche de la créativité des 110 présents à l'assemblée générale répartis dans onze ateliers – va dessiner progressivement les grands axes revendicatifs d'Indecosa-CGT des trois prochaines années. Les mots fusent, abrupts, dans toutes les directions et sans corrélation évidente... à première vue du moins. Eau, hygiène, gratuité, coopération, vigne, déguster, sécuriser, antisocial, arroser, soif, modérément, visibilité, climatique, diversifier, Nutri-score, local... On pense à André Breton et à son écriture automatique sauf qu'ici, on construit du réel, pas de la poésie, on nourrit l'action, pas le surréalisme. L'inventaire est à la Prévert mais s'élabore une stratégie.

On y verra plus clair en affichant les ingrédients au tableau. Une première table envisage pour l'alimentation de demain « une production de

qualité correctement contrôlée, apportant un mieux pour la santé, de bon goût et au meilleur prix pour rester accessible à tous ». La table voisine attend des politiques qu'ils s'intéressent à la qualité de l'alimentation et à ses modes de production, qu'ils soutiennent le bio en respectant prix et qualité.

Une autre tablée désigne comme principaux interlocuteurs les producteurs, les agriculteurs, les éleveurs, les coopératives, « mais si l'on veut un système de production résilient aux effets du changement climatique, il faudra revoir les modes de production ». On dénonce des ressources d'eau pillées par des multinationales au profit de quelques-uns, on appelle à « une vision transversale de la production et de la consommation » via des thématiques « comme l'eau, les régies, les bassines, la santé, la qualité de la production ou les évolutions climatiques ». La politique agricole commune, qui maintient dans son étau le producteur et le consommateur, en prend aussi pour son grade.

Au fil des interventions se construit pas à pas une plateforme revendicative née des mots, des convictions, de la vision et de l'expérience de chacun des 25 participants. La même méthode avec quelques variantes, la même émulation et la même sollicitation des intelligences ont nourri les onze ateliers de l'assemblée générale. Le calcul est simple : 275 cerveaux disponibles ont été sollicités entre les 10 et 12 octobre pour coconstruire la stratégie d'Indecosa.

Le conseil d'administration, renouvelé à 50 % lors de l'assemblée générale, et le bureau, qui accueille six nouveaux membres sur huit, assureront la déclinaison opérationnelle de cette riche matière après la mise au point définitive de la feuille de route, objet d'un séminaire de deux jours les 15 et 16 novembre.

S'ATTAQUER AUX DÉSERTS MÉDICAUX

Atelier Santé. Le travail sur la relation entre santé et territorialité fait l'objet d'un consensus pour s'attaquer aux déserts médicaux avec l'objectif de peser sur les politiques publiques. Une forte demande de formation s'exprime également. Elle pourrait prendre la forme d'un module destiné aux territoires. Intervenir au plus près des attentes sur la santé exige une formation adaptée. On retient l'hypothèse d'initiatives ciblées, « ne pas en faire trop mais le faire bien ».

SÉCURISER L'ALIMENTATION

Atelier Alimentation. Indecosa devra porter un modèle sécurisé du circuit de production et de l'alimentation. Les différents acteurs, producteurs, agriculteurs, éleveurs, professionnels de santé et coopératives en sont les maillons essentiels. Indecosa CGT devrait porter un système de contrôle indépendant de l'agro-industrie. L'eau, bien commun, doit être accessible à tous. La production locale qui favorise l'indépendance alimentaire doit être soutenue. Le Nutri-score, remis en cause au niveau européen, doit être perfectionné et préservé.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Atelier Habitat. On distinguera l'habitat qui embrasse toutes les problématiques du cadre de vie et le logement, besoin social essentiel. Pour l'habitat, Indecosa défend une conception étendue du « vivre ensemble » incluant outre le logement, les loisirs, la culture, les espaces collectifs, les transports, les commerces, la santé ou la culture. Le logement, mission de service public, doit être accessible à tous dans une approche humaniste et sécurisée impliquant les habitants et dans une approche favorisant le bien vivre collectif.

VERS UN PÔLE FINANCIER PUBLIC

Atelier Banques. En matière d'inclusion bancaire, il est préconisé une éducation financière dès l'école afin de prévenir le surendettement. L'application du « droit au compte » doit être garantie. L'assurance souffre de trop nombreux doublons dans les différents contrats, une assurance universelle devrait permettre d'unifier les contrats et de favoriser leur transparence. Concernant les litiges et fraudes, l'atelier déplore « la faiblesse et la partialité de médiateurs désignés par les banques » et prône un nouveau mode de désignation. Améliorer l'accompagnement et le suivi des personnes qui déposent un dossier de surendettement est également une priorité. Enfin, un pôle financier est fortement préconisé.

POUR UN LIVRET DE LA CONSOMMATION JUSTE, RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

Atelier Informations internes. L'information devrait être ciblée, actualisée et rendue plus efficiente en s'appuyant sur les nombreux outils et en diversifiant les modes de diffusion. Pourquoi ne pas s'orienter vers un livret de la consommation juste, responsable et solidaire qui reprendrait les



axes revendicatifs d'Indecosa CGT ? Enfin, il conviendrait d'améliorer la décentralisation des formations au niveau des territoires, de renforcer le maillage et de mutualiser.

« LE NATIONAL, C'EST NOUS TOUS »

Atelier Instances internes. Du CA national vers le local, parler d'une seule et même voix permettrait d'unifier les messages. Dans l'autre sens, le local nourrit la réflexion nationale. On regrette toutefois pour certaines associations départementales un soutien insuffisant. Mais d'autres associations l'estiment solide. Il est aussi suggéré de mettre en place un annuaire des mandatés pour simplifier le contact avec ces spécialistes. « Le national, c'est nous tous », synthétise l'atelier.

UNE FORMATION PROCHE DU TERRAIN

Atelier Formation. Parmi les nombreuses suggestions, porter à un minimum de 5 jours les formats et une pédagogie moins scolaire qui privilégie les formateurs Indecosa. La mutualisation des connaissances entre militants, l'élaboration d'une boîte à outils incluant des réponses types avec mention des référents et la mise en place d'une veille juridique sont suggérées. En territoire, où manquent des formateurs, il faudrait renforcer l'appui logistique auprès des formateurs locaux. Enfin, pour les formations nationales, privilégier le présentiel, le webinaire correspondant plutôt à des transmissions ponctuelles.

COLLOQUES : UNE PAROLE FORTE ET RARE

Atelier Colloque. Distinguant le colloque – basé sur des témoignages, apports extérieurs ou retours d'expérience, qui offrent une visibilité à Indecosa – et la journée d'étude – qui favorise les échanges entre militants sur des thèmes précis en lien avec l'action –, l'atelier formule deux séries de propositions. Pour les colloques, mieux diffuser leurs résultats, être incisif sans craindre de « bousculer », y associer au mieux les instances et mettre en valeur une parole « forte et rare susceptible d'entraîner des mobilisations ». Pour les journées d'étude, on souhaite les multiplier au niveau des territoires, leur donner plus d'écho en amont et en améliorer les remontées.



FORMER, ACCOMPAGNER ET COORDONNER LES MANDATÉS

Atelier Instances internes. Dans les différentes instances où Indecosa est représentée, l'association porte ses valeurs, ses revendications et la parole des usagers. On souligne l'importance des retours aux adhérents et à la structure ainsi qu'une large diffusion des résultats obtenus. Concernant les mandatés, on recommande de mieux les accompagner pour éviter leur isolement. De mieux les former également tout en favorisant entre eux l'échange des pratiques et la mutualisation des savoirs. Une photographie de l'existant et une coordination des mandatés aideraient à une vision globale.

PENSER AUX RADIOS LOCALES

Atelier Communiqués. L'émission d'un communiqué tient en six mots : analyse, information, position, alerte, revendication et interpellation. Pour les émetteurs, on retient les associations locales, les détenteurs de l'information et le consommateur lui-même. La cible est vaste : grand public, élus et mandatés, adhérents Indecosa, la CGT et, selon le thème, les usagers. Les médias aussi bien sûr, à la fois cible et relais, sans oublier les radios locales qui offrent une grande visibilité. Plus généralement, veiller à la temporalité, un communiqué se fait à chaud. Enfin, un comité de lecture est proposé, local ou national, pour que la validation du communiqué soit plus collective.

LA COLLÉGIALITÉ POUR MIEUX COMMUNIQUER

Atelier Communication. Toute communication engage la responsabilité du bureau national et, le cas échéant, des associations départementales. Toutes les publications doivent donc être validées et leur élaboration s'appuyer sur une grande collégialité. Veiller à la visibilité et à la crédibilité d'Indecosa, porter ses revendications, fidéliser ses membres, susciter l'adhésion sont les premiers objectifs d'une communication exigeante. Toutes les sources d'information peuvent être sollicitées, internes ou externes. La vigilance reste de mise sur cinq points : le piratage, la non mise à jour des informations sur les supports dématérialisés, l'absence de diversité de ceux qui alimentent les supports, le risque de redondance avec des sujets traités et retraités, et l'illectronisme qui touche toutes les tranches d'âge.



À LEURS YEUX



AGNÈS NATON

« Les enjeux sociétaux dépassent les enjeux classiques de la consommation et élargit le champs d'intervention d'Indecosa »

Frappée par l'importance de la participation à l'assemblée générale de l'association, Agnès Naton, secrétaire générale du comité régional Auvergne Rhône-Alpes et coanimatrice confédérale du pôle Territoires, insiste sur « l'importance prise par l'impact des questions sociétales sur les conditions de travail, de santé et de vie, ce qui est devenu un enjeu structurant de notre intervention CGT ». La respon-

sable en tire une première conclusion : « Ces enjeux sociétaux dépassent des enjeux classiques de la consommation et invitent à articuler mieux la réponse individuelle et la réponse collective en lien avec la CGT, car il ne pourra pas exister de justice environnementale sans justice sociale, sans repenser les normes et élargir les droits de protection des usagers et consommateurs. »

La question du « travailler ensemble » au sein d'Indecosa comme à tous les niveaux de la CGT « du local jusqu'au confédéral » semble pour Agnès Naton « devoir être posée différemment » avec notamment la mise en place de « projets communs alternatifs pour répondre aux besoins immédiats des travailleur-euses, usagers, consommateurs tout en portant des propositions pour transformer les modes de production et ainsi les modes de consommation »

Se réjouissant de la présence d'Indecosa dans les commissions de la CE confédérale « qui peuvent se nourrir de l'expertise de l'association, et inversement », Agnès Naton pointe deux dossiers à forts enjeux régionaux : les transports et les polluants éternels « une vraie bombe qui touche absolument tout le monde » et dont l'enjeu environnemental et sanitaire surpasse déjà le fameux scandale qu'a été celui de l'amiante. « Raison de plus pour redéfinir nos relations de travail et mettre en place des retours d'expérience de part et d'autre », estime Agnès Naton. ■



MARTINE SELLIER

« En s'ouvrant, on consolide »

« Quand on laisse la place après avoir été en première responsabilité, il ne faut jamais faire d'ombre. Et pour être certain de ne pas en faire, le mieux est de disparaître ». Cette modestie a permis à Martine Sellier, présidente d'Indecosa de 2014 à 2020, d'observer avec acuité lors de l'assemblée comment avait évolué l'association depuis sa propre « disparition ». Elle se souvient de sa mission : remettre sur ses

deux pieds une association financièrement et humainement « en souffrance » avec durant tout son mandat un leitmotiv : « construire avec toutes et tous en s'ouvrant sur les problématiques sociétales, se faire mieux connaître dans la CGT, prendre des initiatives mar-

quantas et mobilisatrices pouvant impliquer le plus grand nombre à tous les niveaux, s'ouvrir à l'international... sans négliger bien sûr la défense individuelle du consommateur ». « En s'ouvrant, on consolide », assure l'ex-présidente, « on recrée du collectif par l'action ».

« Aujourd'hui, tout fonctionne », note Martine Sellier, « 110 personnes participant à une assemblée générale, c'est un signe, des débats d'une grande richesse, c'est aussi un signe, je vois des militants venus pour échanger sur des thèmes qui leur tiennent à cœur et qui ont besoin de cet échange d'expérience ». Enfin, immense satisfaction, la soirée internationale consacrée au Congo Brazzaville (lire p.12-13) qui, prolongeant le travail d'ouverture à l'international engagé il y a près d'une décennie, voit « l'association congolaise s'appuyer sur l'expérience d'Indecosa, avec l'accompagnement de l'ambassade de France, c'est juste magnifique. Indecosa est allé encore plus loin que je ne pouvais l'imaginer ». ■



GABRIEL MVOUTOU MOULIE

«Au Congo, les avancées se font au pas du caméléon»

Représentant l'O2CD (Observatoire congolais des droits des consommateurs) à l'assemblée générale de Balaruc-les-Bains, Gabriel Mvoutou Moulie n'a rien perdu du sel de ses multiples rencontres : « Ce fut un

vrai succès pour moi, j'étais pour la première fois en contact avec mes collègues français et j'ai pu échanger avec la majorité des présents ». Le carnet d'adresses international de l'O2CD s'est ainsi élargi. L'inverse est tout aussi vrai. La possibilité de découvrir le contexte dans lequel s'exerce le droit des consommateurs en République du Congo était une première pour les militants d'Indecosa (lire p. 12-13). Gabriel ne cache pas sa satisfaction « d'avoir constaté que nous étions sur la même longueur d'onde, ce qui prouve bien que nous vivons dans une société mondialisée ».

Au jeu des différences, des ressemblances et des convergences, la partition se joue toutefois dans des contextes très spécifiques. Par exemple, « on parlerait plutôt en France de "militants" pour désigner les défenseurs des droits des consommateurs tandis qu'au Congo Brazzaville, nous avons mis en place un réseau de "lanceurs d'alertes" qui interviennent, non sans prendre quelques risques, dans la défense des droits des consommateurs », précise Gabriel.

Dans son pays, où les relations avec les syndicats sont complexes, la démarche est donc plutôt de nature citoyenne, « au sein de la société civile ». Elle s'immerge directement dans les contradictions parfois brutales qu'impose la nécessité d'exercer de fortes pressions quand il s'agit simplement, dans un pays où la corruption règne en maître, de faire en sorte que les lois s'appliquent. « On travaille à imposer les associations de défense des droits des consommateurs et à contraindre l'État à faire respecter ces droits », précise le représentant de l'O2CD. « Car si les textes reconnaissent aujourd'hui un certain pouvoir aux associations de consommateurs », ajoute Gabriel, « s'ils sont représentés dans les instances de prise de décisions les concernant, les avancées se font au pas du caméléon et l'on ne progresse qu'avec ses griffes. » ■



SYLVETTE

« Tendre la main »

« L'action d'Indecosa n'est pas suffisamment connue », regrette Sylvette qui a insisté à plusieurs reprises lors de l'AG sur l'importance de la communication, notamment en préconisant ce réflexe qui consiste à « alerter partout les radios locales des initiatives de l'association ». Sa courte expérience professionnelle en radio l'a-t-elle conduite à prendre la mesure de l'impact de ce média ?

« Certainement, vous êtes chez vous, même occupé, ce nom d'Indecosa-CGT parvient à vos oreilles, il devient familier ». D'ailleurs, avant même qu'une copine à elle lui suggère le voyage à Balaruc, elle-même ne savait pas bien où elle mettait les pieds, « je lui ai fait confiance, je n'ai pas eu tort ».

Au-delà de l'ambiance, « sympathique », Sylvette dit avoir rencontré « une famille » qui regarde dans la même direction, « peut-être parce que la mer est à côté... ». En tout cas, « ce genre de rencontre permet de mieux se connaître, d'échanger des expériences et de s'imprégner des objectifs de l'association ». « Nous sommes tous les consommateurs de quelque chose », poursuit-elle, « que ce soit dans le domaine, de la santé, de l'habitat ou des transports... La consommation recouvre tous les domaines de la vie. »

On est venu ici de nombreuses régions. « Nos histoires et nos parcours se croisent », note Sylvette, « avec pour tous une même sensibilité, celle de vouloir aider celles et ceux qui sont dans la difficulté ». Pour elle, qui a exercé de nombreux métiers et fonctions à la radio ou comme élue dans sa ville au sein du CCAS, le bénévolat est une seconde nature, « tendre la main » est une constante. ■





JOËLLE COQUENET

« La démocratie, c'est ça ! »

Auparavant secrétaire générale de l'UD-CGT de Meurthe-et-Moselle (54) – première femme à avoir exercé cette responsabilité, en 2004 – Joëlle Coquenet a « glissé en responsabilité » et a souhaité rester à Indecosa « pour ne pas être seulement l'ancienne qui regarde les jeunes ». Toute à sa tâche de redynamisation de l'activité de son association, Joëlle cite une action récente

auprès des bailleurs sociaux pour contrer une augmentation des charges de 700 %, « on a organisé l'action avec la fédération des mines et de l'énergie, l'UD, les locataires avec délégation à la préfecture, une réussite. »

Bien sûr, son expérience de responsable syndicale est précieuse. Mais Joëlle retient surtout une complémentarité entre son engagement syndical et celui de la consommation, « la défense du consommateur est un terrain auquel le syndicat n'accède pas par définition et qu'il faut investir pour toucher une population éloignée de l'activité syndicale, souvent même d'une activité sociale, d'un collectif. » Scandalisée par la condescendance du regard que portent les bailleurs sociaux sur les locataires, Joëlle n'a rien perdu de sa capacité d'indignation : « on peut dépendre d'un bailleur social pour de multiples raisons mais certainement pas pour défaillance intellectuelle. Quel mépris pour ceux qui sont en difficulté ! ».

Perspective réjouissante, la manière dont l'AG « a posé les bases de l'activité pour les trois ans à venir, envisageant les ajustements, partant d'un existant pour l'améliorer, professionnalisant l'association, c'est une dynamique intéressante ». Lors de ce travail d'élaboration collective, notamment au sein des ateliers (lire p. 7-9), « chaque participant s'exprime, ce qu'il ne ferait

UN POULPE MUSICAL CRÉE LA SURPRISE

Ouvrant la cérémonie le 9 octobre au soir, un drôle de « one-man-band » nommé Ti John a mêlé ses influences folk-rock, reggae, rythmes sud-américains, ballades irlandaises et bonne vieille chanson française. Percussions aux pieds, guitare en main, le poulpe musical a poussé de la voix pour ambiancer la terrasse ensoleillée sous le ciel orangé de Balaruc-les-Bains. Seule la casquette est restée en place.



peut-être pas en assemblée plénière. Non seulement c'est facilitateur mais ce que l'on tire des échanges devient un bien collectif partagé. La démocratie, c'est ça », assure Joëlle. ■

CLAUDE BARREAU-MAINSON BÉATRICE DELAFOND

« La guerre de l'eau débarque à Balaruc »

Elles sont colères. Béatrice Delafond et Claude Barreau-Mainson, présidente et secrétaire Indecosa des Deux-Sèvres (79), sont notamment là pour porter témoignage de la guerre de l'eau qui se mène dans le département contre les projets de bassines et qui mobilise non seulement l'association mais aussi l'UD-CGT, le collectif « Bassines Non Merci ! », la Confédération paysanne, les Soulèvements de la terre... Elles dénoncent un « non-sens écologique », considérant que lorsqu'un tel pillage de l'eau est soutenu par les pouvoirs publics au profit de quelques-uns « avec 70 % d'argent public », mettant à mal toute la nature dans ce département « qui est le nôtre », il est normal, « et même très important qu'une association de défense des consommateurs s'investisse sur ce sujet-là et qu'elle soit partie prenante des procédures en cours ».

Justement, l'assemblée générale envisage au sein d'Inde-



cosa de relancer son collectif « eau ». Béatrice retiendra de l'AG la forme de travail des ateliers, « riche, dense, intense et dont il est sorti une belle matière », assure-t-elle. Ces réflexions s'inscrivent dans ce que Béatrice décrit comme « une prise de conscience de la part des citoyens », tout particulièrement dans leurs attentes sur les problématiques environnementales. « Avec le soutien d'une UD-CGT 79 qui porte Indecosa, ce qui n'est pas forcément le cas partout, nous pouvons intéresser plus de monde et les amener à se mobiliser dans l'action ». ■

L'ANNÉE CONGO D'INDECOSA

En matière de présence internationale, 2023 fut principalement pour Indecosa l'année Congo. Sa participation, en avril 2023, à un forum sur « Les droits des patients et la redevabilité des formations sanitaires » au Congo Brazzaville a entraîné de multiples répercussions locales et trouvé logiquement son écho lors de l'assemblée générale de Balaruc-les-Bains.

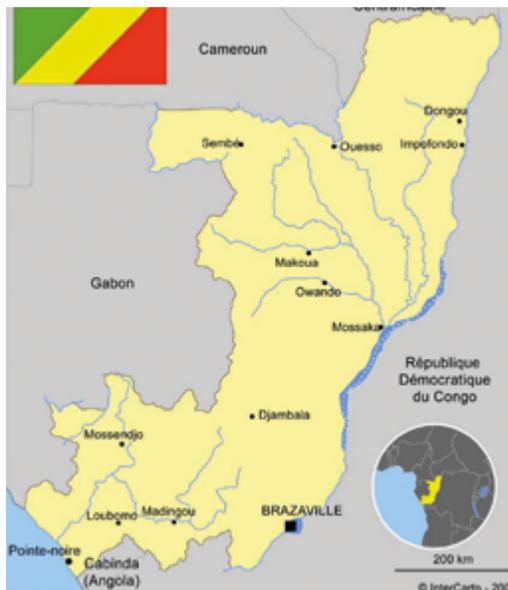
Au rendez-vous de l'AG : Gabriel Mvoutou Moulie, représentant de l'O2CD (Observatoire congolais des droits des consommateurs). Sa présence remarquée à différents moments de la rencontre statutaire a notamment éveillé la curiosité d'une bonne quarantaine de participants lors du chaleureux échange de la soirée internationale du 10 octobre 2023.

Au commencement était le RAC (1). Ce réseau d'associations de défense des consommateurs congolais dont le siège est à Brazzaville et que coordonne Mermans Babounga, secrétaire exécutif de l'O2CD, engage fin 2021 de premiers contacts avec Indecosa. Les discussions portent alors sur des questions de santé ou de banque. On envisage dans un premier temps des échanges de formations. Une année plus tard, l'O2CD propose à Indecosa de construire un partenariat pour échanger sur des expériences réciproques dans différents domaines dont ceux de la santé et des services publics. Un forum organisé à l'Institut français du Congo fait partie des projets. Il doit aboutir à la rédaction d'une charte du patient et de la redevabilité des formations sanitaires.

Un pays où tout existe mais rien ne fonctionne

Pour Indecosa, « *L'Afrique est un enjeu, nous militons pour que toutes et tous en France, en Europe et dans le monde aient un égal accès aux produits* », rappelle François Bilem qui, avec Arnaud Faucon, a représenté l'association française au forum pour y présenter notamment l'expérience d'Indecosa en matière de représentation des patients (lire IN n°210). Les matières premières destinées à la fabrication des produits présents sur le marché français proviennent aussi souvent des pays du Sud où leur extraction repose sur l'exploitation d'une main-d'œuvre à bas coût, raison supplémentaire pour l'association de renforcer ses liens avec ces pays. Sans oublier les enjeux d'un partenariat avec l'Afrique, particulièrement exposée aux impacts du réchauffement climatique

Le Congo, « *un pays où tout existe mais où rien ne fonc-*



Soirée internationale consacrée au Congo.

« LES PRODUITS PRÉSENTS SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS PROVIENNENT SOUVENT DES PAYS DU SUD OÙ LEUR MANUFACTURE REPOSE SUR L'EXPLOITATION D'UNE MAIN-D'ŒUVRE À BAS COÛT »

tionne», pour reprendre l'image de François Bilem, ne peut compter que sur sa société civile. Détaillant le principe d'organisation des consommateurs congolais, Gabriel Mvoutou Moulie explique que « *les acteurs de la société civile se sont engagés dans la défense des droits des consommateurs pour mettre en place des plaidoyers* ». Comment sont élaborés ces plaidoyers ? « *Un problème est identifié* », précise Gabriel, « *il est étudié minutieusement, puis des notes sont rédigées afin de porter la problématique au niveau de l'État et d'alerter la presse* ». C'est ainsi qu'il est possible de faire bouger la loi ou d'en concevoir de nouvelles, sachant qu'un premier défi consiste à faire appliquer les lois existantes (lire encadré p.10).

La mise en réseau des associations de consommateurs se met en place au Congo Brazzaville dès 2012 mais il faudra attendre 2021 pour qu'un plaidoyer « *contraindre le gouvernement à reconnaître les textes qui protègent les associations de défense des droits des consommateurs et assurent la régu-*

lation de la concurrence en République du Congo », poursuit Gabriel. Depuis, les associations de consommateurs sont associées aux instances de prises de décisions les concernant. C'est ainsi qu'a pu être décidée l'organisation du forum d'avril 2023 sur les problématiques sanitaires, abordées simultanément sous l'angle du patient et celui des personnels de santé.

Le soutien de l'ambassade de France

Au Congo, la manière dont se structure la défense des consommateurs a fait naître d'immenses besoins de formation. Gabriel Mvoutou Moulié explique que « tout repose sur des représentants des populations présents dans toutes les localités, des lanceurs d'alerte que nous formons au travers de ce que nous appelons des formations communautaires. On identifie les leaders d'opinion puis on organise des formations. » Ensuite, des antennes départementales ou « guichets conseils » centralisent l'information. « C'est par leur intermédiaire que les lanceurs d'alerte peuvent rediriger cette information au niveau du réseau des associations de consommateurs », précise Gabriel. Une manière d'être constamment informé des problèmes ou abus que subissent au quotidien les consommateurs sur toute l'étendue du territoire. « Un problème nous titillait depuis 2018 », explique encore Gabriel Mvoutou Moulié, « le non-respect du droit des patients ou des usagers des services de santé. Il nécessitait un grand projet susceptible d'élaborer une charte. Nous avons donc



eu recours à Indecosa qui nous avait été recommandé par l'ambassade de France. » Cet appui d'Indecosa a sans doute également renforcé l'implication de l'État congolais dans la tenue du forum : « Il a constaté que nous avions des relations à l'international, admis que c'était du sérieux », assure Gabriel. « Indecosa a également favorisé le soutien de l'ambassade de France qui nous a aidés techniquement et logistiquement dans l'organisation de l'événement et qui a financé en grande partie la prise en charge de nos amis français ».

(1) Réseau des associations de consommateurs

Cogitations, réflexions et propositions fusent lors des ateliers.

LE RAYONNEMENT GRANDISSANT D'INDECOSA À L'INTERNATIONAL

Le partenariat franco-congolais qui s'est notamment traduit par la mission d'Indecosa à Brazzaville en avril 2023 n'est pas tombé du ciel. Indecosa travaille son ouverture à l'international depuis longtemps, plus encore depuis une bonne décennie avec une ouverture plus marquée sur l'Europe. Saisissant l'occasion de cette « soirée internationale » languedocienne consacrée au Congo, Guy Beauné, ancien vice-président de l'ECU (Union européenne des consommateurs) (1) – un réseau européen imaginé dès 2009 pour renforcer au niveau du Continent la protection des personnes vulnérables en combinant les besoins locaux et transnationaux de la protection des consommateurs – de rappeler les grandes étapes de cet élargissement de l'action consumériste notamment initié par l'Italie et la France. L'ECU affiche sa nature « progressiste » au service de consommateurs européens qui doivent avoir accès à égalité à des produits de qualité. Et elle entend bien jouer son rôle de contrepoids dans un environnement politique et institutionnel où la jungle réglementaire reste largement vulnérable face aux appétits des lobbies industriels.

Pour Martine Sellier, ancienne présidente d'Indecosa, ce fut l'occasion de retracer les moments forts de l'action internationale menée sous son mandat. « Cette prise de conscience de l'importance de l'international traduit la dimension universelle des problématiques de la consommation et démontre que celle-ci déborde largement la seule gestion des dossiers indivi-



duels », explique Martine Sellier. Quant à la prise en compte de l'enjeu européen, « il s'est imposé dès lors que les législations européennes ont commencé à faire la pluie et le beau temps ». Rappelons que 70 % de la législation française en matière de consommation provient des structures de l'Union européenne. On retiendra également du rayonnement grandissant d'Indecosa à l'international son implication dans une série d'autres partenariats européens sur des dossiers majeurs comme la présence de phtalates dans des produits d'intérieur (avec la Lituanie), des études de comportements des consommateurs en matière d'énergie (le projet Nudge avec l'Italie) ou l'enquête Bio-n-top sur les bio-emballages (avec l'Italie également).

(1) L'ECU (European Consumer Union) regroupe 22 associations issues de 16 pays de l'Union Européenne.

PRINCIPES GÉNÉRAUX EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Voici quelques précisions qui nous permettront de clôturer ce chapitre évoqué dans le précédent numéro : les prescriptions les plus courantes engagées par un consommateur contre un professionnel.

Garantie légale de conformité

L'action en garantie de conformité, introduite à l'article L.217-1 et suivant du Code de la consommation, doit être engagée par le consommateur dans les deux ans à compter de la délivrance du bien.

Assurances

Les actions relatives à un contrat d'assurance (actions en paiement de l'indemnité, action en responsabilité pour manquement au devoir de renseignement ou de conseil, nullité du contrat) se prescrivent toujours par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance ou, en cas de sinistre, à compter du jour où les intéressés en ont eu connaissance (article L.114-1 du Code des assurances).

Avocat et avoué

Désormais, l'action en responsabilité se prescrit dans tous les cas par cinq ans à compter de la fin de leur mission (article 2225 nouveau du Code civil).

Déménageur

Les actions en responsabilité contre les déménageurs sont prescrites par un an.

Locataires

Les actions du locataire rentrent dans les délais de prescription de droit commun à l'exception de la réparation des dommages corporels (consécutifs à un vice du logement ou de ses équipements en particulier) qui pourra être demandée dans les dix ans, toutes les autres actions devront être intentées dans les cinq ans, quelle que soit la demande : contestation de congé, de loyer, de charges ; demande de grosses réparations, remboursement d'un trop-perçu.

Établissements de crédit

Les tribunaux exigent que les contestations des emprunteurs (déchéance du droit aux intérêts, etc.) soient engagées dans le délai de prescription des actions entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants de l'article L.110-4 du Code de commerce.

Ce délai a été ramené à cinq ans par la loi du 17 juin 2008. Il court à compter de la date de conclusion définitive du contrat.

Il existe cependant une exception : le crédit à la consommation.

Les actions en paiement engagées devant le tribunal

d'instance à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion. (article R.312-35 du Code de la consommation).

Téléphone et internet

Les actions en responsabilité se prescrivent dans le délai de droit commun de cinq ans.

En revanche, les demandes de remboursement doivent être présentées dans le délai d'un an à compter du jour du paiement (article L.34-2 du Code des postes et des communications électroniques).

Transporteur de personnes

La responsabilité du transporteur aérien peut être recherchée pendant deux ans en cas de décès, de blessure, de retard de vol ou de dommages ou de retard de bagages, c'est un délai de forclusion.

En cas de dommage aux bagages, le voyageur devra avoir respecté les délais de protestation (sept et quatorze jours à compter de leur réception) ;

Cinq ans dans les autres cas, pour annulation de vol ou surréservation.

Transporteurs : routiers, ferroviaires, maritimes

La responsabilité des transporteurs routiers et ferroviaires est engagée dans les délais de droit commun de cinq ans ou en cas de dommage corporel de dix ans. Concernant la responsabilité des transporteurs maritimes pendant deux ans, y compris en cas de dommages corporels (article 41 de la loi).

BON À SAVOIR

DÉLAI DE PRESCRIPTION OU DÉLAI DE FORCLUSION

On distingue la prescription de la forclusion. La forclusion est plus rigoureuse que la prescription, elle fonctionne de façon inéluctable : lorsqu'un texte précise qu'un droit doit être exercé dans un certain délai « à peine de forclusion » ou « à peine de déchéance », ce délai qualifié de « préfix » ne peut pas être suspendu sauf par une citation en justice ou un acte d'exécution forcée.

Ce qu'il faut retenir avant d'engager une action en justice c'est de se poser la question du délai pour agir. Il ne faut donc pas hésiter à se plonger dans le code civil, le code de la consommation ou d'autres pour rechercher les infos nécessaires.

Séminaire CA National INDECOSA-CGT

DES OUTILS OPÉRATIONNELS AU SERVICE D'INDECOSA

Dans la foulée de notre Assemblée générale d'octobre, nous avons décidé d'organiser un séminaire entièrement dédié aux membres du Conseil d'administration pour le mandat 2023-2026. Celui-ci se déroulera du 13 au 15 novembre, au centre Benoît Frachon, à Courcelle-sur-Yvette.

Indecosa-CGT fait face à de grands enjeux. Concernant le monde de la consommation lui-même et tout particulièrement l'accompagnement des consommateurs. Mais aussi dans sa capacité à répondre aux changements de notre époque, avec une équipe formée et pleinement consciente du contexte dans lequel nous évoluons.

La mise en œuvre de plus en plus intrusive et technologiquement évoluée des outils numériques remet gravement en question les équilibres sociaux établis de longue date entre associations de consommateurs et pouvoirs publics. Si ces derniers nous ont jusqu'alors reconnus comme indispensables à l'accom-

pannement des consommateurs dans leurs litiges courants, ce n'est désormais plus le cas. Et cette tendance se renforce de plus en plus. Notre association doit aujourd'hui prendre en compte ces changements et savoir y répondre.

S'investir pleinement

Si l'Assemblée générale était là pour tracer une feuille de route, il appartient désormais au nouveau Conseil d'administration national d'en construire les outils opérationnels. Plus que jamais, le CA ne devra pas, ne pourra pas, rester une instance passive validant de grandes décisions prises par le Bureau 3 à 4 fois dans l'année. Les membres du CA doivent s'investir pleinement dans leur rôle, non seulement pour répondre à ces défis, mais également pour que le mandat suivant (2026-2029) puisse être encadré par des militant.e.s formé.e.s et conscient.e.s.

Le séminaire sera non seulement l'occasion de revenir sur tous ces enjeux afin de mieux en saisir la portée et l'urgence, mais aussi d'examiner comment chaque personne, concrètement, en fonction de ses propres

disponibilités, peut s'investir dans notre association et contribuer ainsi activement à sa réussite et à sa pérennité.

Nous y examinerons les besoins en territoire, les relais nécessaires pour que nos actions trouvent un ancrage concret. Relais sur l'information, sur la formation, sur l'action de nos collectifs, sur les projets menés à l'échelle locale, sur nos mandats en territoires...

Nous nous pencherons sur les besoins de mutualisation à l'échelle des régions pour que nos actions puissent prendre plus de résonance.

Nous listerons également les mandats et actions qui nous sont les plus porteurs à l'échelle nationale, l'impact de nos collectifs, ou encore la mise en place d'un comité de rédaction...

Ces trois jours seront donc l'occasion pour chacun.e de trouver une place active et indispensable au sein de notre association nationale, afin de nourrir et développer toutes nos associations départementales. Un grand moment pour entamer un mandat délibérément placé sous le signe de l'action !

BULLETIN D'ABONNEMENT

INDIVIDUEL

35 € pour 6 numéros - Livraison à domicile

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. : Portable :

E-mail :

Entreprise ou organisme :

ENVOI EN NOMBRE

Nous contacter : indecosa@cgt.fr

Je règle par chèque à l'ordre de Indecosa-CGT
je règle par carte bancaire sur indecosa.fr

A retourner à IN magazine • Case 1-1 263, rue de Paris 93516
Montreuil Cedex Tél. : 01 55 82 84 05 • Nous contacter : indecosa@cgt.fr

BULLETIN D'ADHÉSION

Nom :

Prénom : Date de naissance :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Téléphone fixe : Portable :

Courriel :

Entreprise ou organisme

J'adhère pour l'année 2023 30 eurosJe m'abonne à In magazine pour six numéros 30 euros

Date et signature



Scannez et
découvrez le site
d'INDECOSA-CGT
<https://www.indecosa.fr>



Guillaume G. sociétaire a dit :

“J’attends que mon conseiller me propose des contrats adaptés à mon évolution de vie.”

On s’adapte toujours à vous, Guillaume.

Bilan personnalisé

Faites **le point sur votre situation actuelle** avec votre conseiller.



La Macif,
c’est **vous.**

Campagne réalisée à partir de témoignages de sociétaires Macif. Photos prises par les sociétaires.

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 : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.