



SIGNALEURS DE CONFIANCE

Durant de nombreuses années, l'Union européenne a légiféré sur le numérique par le biais de directives. Ce type d'acte implique que l'UE fournisse une direction générale et laisse ensuite aux États membres le soin de la décliner dans leur législation nationale.



La transition numérique laisse au bord du chemin un tiers de la population. Exclue du numérique, des millions de Français tombent dans les griffes d'une ogresse à laquelle rien n'échappe. À l'heure où l'IA bouleverse radicalement le paysage du clic et agrandit le fossé, l'action publique pour lutter contre l'illectronisme est loin de répondre à l'ampleur du défi.

LES BANNIS DU NUMÉRIQUE

Numérique

SIGNALEURS DE CONFIANCE

Durant de nombreuses années, l'Union européenne a légiféré sur le numérique (droits, règles de fonctionnement, limites...) par le biais de directives. Ce type d'acte implique que l'UE fournisse une direction générale et laisse ensuite aux États membres le soin de la décliner dans leur législation nationale.

Cette façon de fonctionner s'est accompagnée d'une volonté farouche de développer le numérique dans tous les actes de notre vie : services publics (prioritairement) mais aussi privés. L'idée directrice est simple : développer le business, réduire les coûts, automatiser les processus, avec la brutalité habituelle du libéralisme toujours prompt à laisser sur le bord de la route celles et ceux qui ne parviennent pas à suivre ses dogmes.

Mais cette approche a rapidement montré ses limites. Les États membres n'ont pas déployé les efforts escomptés par la Commission européenne, les déploiements se sont faits en ordre dispersé et l'efficacité du tout n'a pas été à la hauteur des attentes.

D'autant que face à l'UE, les géants du numérique (MAGMA aux USA, BATX en Asie) ont connu une croissance continue et leur pouvoir d'intervention (que ce soit sur le commerce, mais également sur la politique des États eux-mêmes) est allé de pair.

Changement de méthode

L'UE a donc radicalement changé de méthode et décidé de reprendre la main sur le numérique, en développant un ensemble de règlements, dont le Digital Services Act (Règlement sur les Services Numériques). Ce règlement porte une disposition majeure : la mise en place des Signaleurs de Confiance.

Ce nouveau statut ouvre un droit inédit en Europe : la capacité d'interpeller les grandes plateformes du numérique (essentiellement les plateformes de vente en ligne et de réseaux sociaux, mais pas seulement) sur de nombreux points comme la contrefaçon, le non-respect des normes européennes, les atteintes aux données personnelles...

Ces champs n'entraient pas, la plupart du temps, dans notre capacité d'intervention. Ou lorsqu'ils y entraient, ils ne pouvaient être traités



D.R.

que dans le cadre du litige concerné. Par exemple, si un consommateur était victime d'un produit contrefait, nous pouvions intervenir auprès du vendeur, il était aussi de plus en plus fréquent que la plateforme prenne en charge les questions de remboursement, mais concernant le produit litigieux, nous ne pouvions que pousser à un signalement sur le site de la DGCCRF (Signal Conso).

Un statut inédit

Nous avons été désignés comme Signaleurs de Confiance par l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) en avril de cette année. À ce jour, nous sommes la seule association de consommateurs en France à disposer de ce statut.

Actuellement, nous réalisons notre inscription auprès des principales plateformes numériques (il y en a 25 dans la liste établie par l'UE et elle semble devoir s'élargir). Citons parmi elles : Ali Express, Amazon Store, Booking.com, Google Shopping, Shein, Temu, Zalando... mais aussi les plateformes de jeux comme App Store ou Google Play, ou des réseaux sociaux comme Tik Tok, Snapchat, LinkedIn, Instagram...

Chacune de ces plateformes fera l'objet d'une analyse simple pour pouvoir indiquer à toutes nos associations départementales dans quelles limites nous pourrions y intervenir.

La résolution des dossiers individuels de consommation restera à la charge des associations départementales, mais tout litige ayant impliqué une de ces plateformes pourra être remonté sur l'association nationale où une petite équipe se chargera d'en extraire les éléments probants et d'en faire le signalement, à la plateforme concernée comme à l'ARCOM. Indiquons enfin que ces rapports (annuels) fait à l'ARCOM seront remontés à la Commission européenne qui veut renforcer le droit des consommateurs et limiter la puissance des plateformes. Si nous ne sommes pas dupes des motivations profondes de l'UE concernant le numérique, nous avons là une possibilité inédite d'impacter le droit européen, contrairement à notre action dans les dossiers individuels, qui ne produit aucune jurisprudence.

Retour de manivelle

Indecosa-CGT renforce son implication auprès des consommateurs et des usagers, et investit un domaine devenu, souvent à nos corps défendants, incontournable dans nos vies : le numérique. Celui-là même que certains invoquent depuis des années pour prédire notre disparition ! Un retour de manivelle qui ne manque pas de saveur, il faut bien le reconnaître ! ■

François Bilem

NOTRE ENGAGEMENT POUR LA SANTÉ



Notre association Indecosa-CGT a obtenu en 2024 le renouvellement de l'agrément Santé, ce qui lui permet de représenter les usagers dans les structures de soins publiques et privées.

Il y a donc des représentants des usagers (RU) sous mandat Indecosa-CGT sur l'ensemble du territoire qui siègent dans les conseils territoriaux

de santé (CTS), dans les conférences régionales de santé et de l'autonomie (CRSA) et dans les commissions des usagers (CDU). Le RU agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et des usagers du système de santé et pour contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé. Il occupe un rôle majeur en matière de santé, domaine qui fait partie intégrante aujourd'hui des préoccupations essentielles des Français.

Nos mandatés sont également un point d'appui à l'action revendicative avec les usagers et les organisations syndicales et associatives.

Pourtant ils ont souvent le sentiment d'être seuls face à leurs difficultés, leurs interrogations et les décisions à assumer. Nous devons les accompagner, les informer et les former. C'est pourquoi nous avons organisé une journée nationale pour les mandatés en santé. 31 personnes ont participé à cette initiative en visio et 22 personnes étaient présentes à Montreuil. Cette rencontre s'est déroulée sur le principe de partage d'informations et d'expériences, sur la base de témoignages et de débats. La synthèse des besoins et des demandes exprimées par les participants orientera la construction de la formation Politique de santé proposée pour fin 2025.

Le recueil des apports et des attentes servira à l'élaboration d'outils qui aideront au rôle et aux missions des mandatés selon les instances.

Le recensement de l'ensemble des mandatés permettra de développer un travail en réseau.

Cette journée a été une opportunité pour mieux entendre les réalités rencontrées sur le terrain par les RU. Notre engagement dans le domaine de la santé doit s'inscrire dans un projet plus vaste, incluant les évolutions auxquelles notre organisation doit faire face, comme la numérisation des services de santé, la protection des données, les partenariats internationaux. C'est tout l'enjeu du débat que nous devons mener avec les mandatés engagés au quotidien auprès des usagers de santé : pouvoir passer de considérations importantes certes, mais théoriques, à des actions concrètes nous permettant de développer la singularité française de démocratie sanitaire.

Ysabel Argence

ACTUALITÉ **P.2**
Numérique : signaleurs de confiance

ÉDITORIAL **P.3**
Notre engagement pour la santé

NATIONAL **P.4-6**
Souveraineté des données : nos données sont-elles respectées sur Doctolib
Brèves : Charges locatives • Rénovation énergétique • Vidéo entre humour et engagement
Colloque du 6 novembre 2025 : l'eau, c'est la vie et pas de vie sans eau

INTERVIEW **P.7**
Béatrice Delafond : "le logement, l'alimentation et l'eau seront au cœur de notre combat dans les prochaines années"

DOSSIER **P.8-13**
Les bannis du numérique
Emmaüs connecte à Saint-Denis

JURIDIQUE **P.14**
Crédit à la consommation Prix du gaz • Droit des passagers aériens • Vente d'animaux • Etiquette énergie

PODCAST **P.15**
Nouvelles techniques génomiques : les consommateurs veulent savoir

AGENDA

Juillet - Août

Toute l'équipe du IN Magazine vous souhaite un très bel été 2025 ! Nous nous retrouverons dès la rentrée de septembre, toujours aussi mobilisé.e.s, pour vous fournir articles, brèves et informations.

22/07 Bureau national (93 Montreuil)
26/08 Bureau national (93 Montreuil)

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 : groupe relecture Indecosa • Bimestriel imprimé et routé par Rivet Presse Edition, 87000 Limoges
• Prix de vente : 6 euros au numéro. 6 numéros par abonnement annuel : 35 euros • N° de commission paritaire : 0425 G 86486. Imprimé sur papier recyclé.



Souveraineté des données

NOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES RESPECTÉES SUR DOCTOLIB ?

Le règlement général de protection des données (RGPD) a pour objectif d'encadrer le traitement des données personnelles des citoyens européens. Il s'applique aux entreprises, associations, syndicats, clubs et à l'administration. Le secteur de la santé ainsi que les professionnels de santé doivent aussi se conformer aux règles définies par ce Règlement.



D.R.

Doctolib propose, via sa plateforme en ligne, un service de prise de rendez-vous et la possibilité de déposer des documents (ordonnance, compte-rendu médical...).

Il est évident que ces services nécessitent le traitement de données personnelles (nom, adresse, téléphone, photo, mail...).

De la même façon, les données de santé dites données «sensibles» peuvent être traitées dans le cadre de ces services, mais leur traitement relève de règles contraignantes et spécifiques.

Sont considérés comme des données de santé, les antécédents médicaux, maladies, prestations de soins, résultats d'examens, traitements, handicaps, etc. Mais aussi celles qui, du fait de leur croisement avec d'autres données, vont permettre de tirer une conclusion sur l'état de santé ou le risque pour la santé d'une personne (par exemple, croisement d'une mesure de poids avec le nombre de pas effectués par jour).

Les données traitées via l'utilisation de Doctolib proviennent :

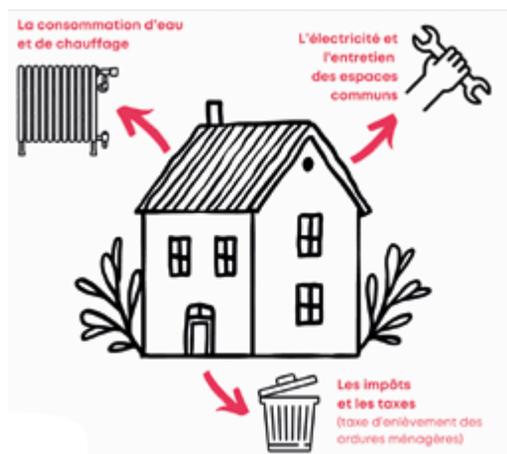
- du patient lui-même lorsqu'il crée son compte, prend rendez-vous ou dépose des documents ;
 - du praticien qui a souscrit un service lui permettant de gérer les dossiers de ses patients directement sur la plateforme ;
 - de la plateforme elle-même, comme par exemple les données de connexion, la date ou la fréquence d'utilisation du site par les patients ou les praticiens.
- Compte tenu de la nature des données enregistrées par Doctolib, certaines sont traitées sur la base :
- de l'intérêt légitime du site (données nécessaires au fonctionnement de la plateforme, à certains services tels que les paiements en ligne) ;
 - du consentement (notamment les données de santé) qui peut être modifié et/ou retiré à tout moment.

Les services proposés par Doctolib ne posent pas, dans l'absolu, de problèmes particuliers dès lors que les professionnels de santé n'obligent pas les patients à utiliser ce site. →

CHARGES LOCATIVES : DE LA RÉCLAMATION À LA REVENDICATION

Les charges locatives dites récupérables correspondent aux montants engagés par les bailleurs qu'ils refacturent ensuite aux locataires. Elles laissent peu de maîtrise aux locataires qui ne choisissent pas les prestataires et n'en connaissent le montant réel qu'au moment des rappels annuels. Avec la crise énergétique, des montants faramineux ont ainsi été réclamés, et si certains bailleurs ont cherché à adoucir cette hausse, d'autres se sont contentés de les répercuter au centime près. Indecosa-CGT 67 se bat au côté des locataires qui protestent contre ces pratiques qui les laissent dans le désarroi, en rassemblant les collectifs, montant les dossiers administratifs et interpellant le monde politique, directement ou par voie de presse. ■

INDECOSA-CGT 67



D.R.

En revanche, il convient d'être vigilant dès lors que le praticien fait appel au service de gestion et d'hébergement de ses dossiers par Doctolib.

À la lecture du document « Politique de protection des données à caractère personnel – Professionnels » disponible sur le site de Doctolib, force est de constater que ce n'est pas la seule entreprise à accéder aux données personnelles.

En effet, elle fait appel à des sous-traitants pour la réalisation de ses services. On ne dénombre pas moins de huit catégories de sous-traitants : hébergement, support informatique, télécoms, statistiques, marketing, finances, sécurité informatique et divers. Il est important de noter que la loi impose que l'hébergeur de données de santé soit certifié HDS (Hébergeur Données de Santé).

En conclusion, il est primordial pour le patient de rester maître du traitement de ses données personnelles à tout moment de l'utilisation de la plateforme. Si le praticien utilise un service (prise ou confirmation de rendez-vous), il peut être pertinent de lui demander quels sont les autres services qu'il a souscrit auprès de Doctolib. Par exemple, la gestion et la conservation du dossier patient.

Il faut régulièrement vérifier dans « mon compte » la rubrique « confidentialité ». Cette dernière permet de savoir ce qui est fait avec les données personnelles et de modifier le consentement.

De la même façon, consulter la rubrique « Informations légales » est le moyen de savoir si un ou plusieurs sous-traitants ont été remplacés et par qui.

En cas de doute, ne pas hésiter à demander des explications au délégué à la protection des données de Doctolib via l'adresse mail : contact.dataprivacy@doctolib.com

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est aussi un interlocuteur à solliciter pour toute question.

Enfin, Indécosa-CGT exige que la Haute Autorité de Santé (HAS) ainsi que la CNIL réalisent régulièrement des audits de conformité.

Pour rappel, Doctolib doit être en mesure de démontrer à tout moment sa conformité aux exigences réglementaires. ■

Christian Khalifa



D.R.

LES ARNAQUES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les propriétaires bailleurs (qu'ils soient en copropriété ou non) doivent faire mesurer la performance énergétique de leur logement pour pouvoir bénéficier d'aides financières ou proposer un bien à la location.

Les budgets sont limités et varient selon les régions. Il est aussi question dans la loi de finances du budget 2025 de stopper cette aide au 1er juillet. Il convient donc de ne surtout pas se précipiter.

En effet, les propositions sont multiples et ne sont pas toutes fiables, loin de là. On pourra recevoir un accompagnement partant de l'étude pour aller à la visite technique, recevoir des recommandations personnalisées, remplir les démarches administratives et passer à l'installation. Il est souvent stipulé que les experts garantissent ce type d'accompagnement.

Par contre, les aides financières se regroupent sous différentes formes et il est souvent difficile de s'y retrouver. Il y a d'abord les aides financières aux travaux avec des dispositifs comme MaPrimeRenov', le Certificat d'Économies d'Énergie, et des agences comme l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat). On trouvera aussi des aides fiscales avec le Déficit Foncier ou le dispositif Loc'Avantages. Il existe également des prêts comme l'éco-PTZ ou le prêt Avance Rénovation. Enfin, on pourra bénéficier de TVA à taux réduit pour ses travaux.

Pour éviter toute arnaque, il faut donc garder à l'esprit quelques principes simples. Tout d'abord, ne jamais communiquer ses informations fiscales, personnelles, bancaires en dehors des organismes d'État ou ceux cités précédemment. Il faut prendre le temps de la réflexion, ne jamais céder à la pression d'un démarchage. Avoir plusieurs devis permet de mieux comparer. Le label RGE du prestataire est essentiel pour obtenir les aides d'État, et surtout il est vérifiable sur le site France Renov'. Enfin, avant de signer la réception des travaux, il convient de vérifier leur conformité (par exemple que les équipements installés correspondent bien au devis).

Depuis juillet 2020, le démarchage téléphonique est interdit et les administrations n'en font jamais. Elles ne démarchent pas pour les travaux.

Ne jamais oublier de se tourner vers une association de consommateurs telle que Indécosa-CGT et de signaler tout problème rencontré avec une entreprise sur le site Signal Conso : signal.conso.gouv.fr ■

Dominique Bree

INDECOSA CGT FAIT SON CINÉMA ! UNE CAPSULE VIDÉO ENTRE HUMOUR

Plonger dans l'univers syndical tout en s'amusant ? C'est le pari audacieux que quelques militants ont relevé en venant le 6 mai 2025 des quatre coins de la France au studio de la FILPAC à Montreuil. Leur but ? Participer au tournage d'une vidéo pédagogique et innovante pour Indécosa-CGT, accompagnés par le technicien, Bastien, et son professionnalisme.

À travers une approche humoristique, cette vidéo de quelques minutes vise à faire connaître Indécosa-CGT de manière ludique tout en mettant en lumière son engagement auprès des syndiqués et des structures CGT. Chacun pourra s'en emparer et la projeter dans les formations, congrès, journées d'études, etc.

Pas de professionnels du cinéma ici, juste une équipe militante et motivée, prête à relever le défi ! Entre rires, montées de stress, essais et répétitions, l'ambiance est restée détendue et chacun a pris très à cœur son rôle malgré la pression du tournage. Cette initiative, bien qu'empreinte d'amateurisme, illustre l'esprit de solidarité et de dynamisme qui anime Indécosa-CGT.

Cet outil pédagogique a pour vocation de nous faire connaître. Nous espérons que cette vidéo, à la fois instructive et divertissante, sera diffusée sans modération. Elle sera mise à disposition sur le site www.indecosa.fr. Restez connectés pour la découvrir ! ■

Véronique Bourgeois

Colloque Indecosa • 6 novembre 2025

L'EAU C'EST LA VIE ET PAS DE VIE SANS EAU

Le colloque sur l'eau du 6 novembre 2025 va aborder les grandes questions qui préoccupent notre association : la santé, l'environnement, l'alimentation, les services publics... Il s'agit d'alerter sur les périls qui menacent ce bien commun.

D.R.

Pensez à bloquer cette date sur vos agendas pour y participer :

**6 NOVEMBRE 2025
À PARTIR DE 9H00**

**Salle du CCN
Montreuil**

En introduction de ce colloque, nous essaierons de partager un point scientifique sur l'eau et notre planète. Nous aborderons aussi le statut juridique de l'eau.

Première table ronde : la problématique de la quantité d'eau potable disponible

L'augmentation des besoins pour l'activité économique humaine et le réchauffement climatique posent de manière de plus en plus cruciale le problème de la rareté de cette ressource.

L'agriculture est l'un des principaux consommateurs d'eau. Une gestion responsable de cette ressource est donc primordiale pour garantir la sécurité alimentaire tout en préservant les écosystèmes. Les pratiques agricoles doivent évoluer vers des méthodes plus durables telles que l'agriculture biologique et la permaculture qui limitent l'utilisation de produits chimiques et favorisent la conservation de l'eau. Les politiques publiques doivent soutenir ces transitions

en investissant dans des infrastructures adaptées et en formant les agriculteurs aux techniques respectueuses de l'environnement.

L'industrie doit changer ses processus pour économiser l'eau. Quand c'est possible, de réutiliser l'eau en circuit fermé. Et si des rejets sont nécessaires, ce doit être de l'eau « propre » remise dans le cycle naturel. Pour les industriels de l'eau en bouteille, leurs prélèvements doivent être compatibles avec la recharge des nappes phréatiques pour des consommations plus prioritaires.

Deuxième table ronde : le problème de la qualité de l'eau potable

En effet, la pollution de l'eau est un problème majeur qui menace la santé des écosystèmes et des populations. Les activités industrielles, l'agriculture intensive et les déchets domestiques contribuent à la dégradation de la qualité de l'eau. Des disparités existent avec, dans certaines régions, une pollution des nappes phréatiques et des rivières mettant en danger la santé des consommateurs.

Par ailleurs, l'accès à l'eau potable est un droit humain. Pourtant, dans de nombreuses régions du monde, cet accès est limité entraînant des conséquences dramatiques sur la santé et le bien-être des populations. En France, bien que l'accès à l'eau soit généralement garanti, des inégalités persistent notamment dans les zones rurales ou les quartiers défavorisés.

Troisième table ronde : les solutions, notamment celles concernant la gouvernance et la maîtrise de la ressource eau

L'eau est un bien commun précieux qui nécessite une gestion responsable et solidaire. L'eau ne doit pas être une marchandise soumise aux aléas d'une gestion capitaliste.

Le retour à un service public de l'eau, la lutte contre la pollution, la promotion de pratiques agricoles durables et l'accès équitable à l'eau potable sont des enjeux cruciaux pour notre avenir.

Ce retour à un service public de l'eau est porté par de nombreux mouvements sociaux dont notre association ; géré de manière transparente et démocratique il serait essentiel pour répondre aux besoins de la population et promouvoir une gestion durable des ressources.

En tant que citoyens engagés, nous avons la responsabilité de défendre tous les principes qui contribuent à sortir d'une gestion privée de ce bien commun et de travailler ensemble pour protéger cette ressource vitale pour les générations futures en s'inscrivant dans tous les combats et luttes pour l'intérêt général.

Notre colloque sera un moment d'échanges et de réflexions sur le devenir de l'eau.

Dans son manifeste pour un droit universel à l'eau, Indecosa-CGT fixe 7 principes fondamentaux :

Principes de neutralité, d'égalité, de solidarité, de continuité, de légitimité, d'homogénéité et de salubrité ■

Bernard Filaire

Interview Béatrice Delafond, Membre du Bureau national Indecosa-CGT

“ le logement, l'alimentation et l'eau seront au cœur de notre combat dans les prochaines années ”

Présidente d'Indecosa-CGT 79, Béatrice Delafond vit à Niort dans les Deux-Sèvres.

Militante Indecosa depuis 2015, elle a ensuite rejoint le CA puis le Bureau national. À la retraite de la fonction publique territoriale depuis le 1^{er} octobre 2024, Béatrice a dorénavant plus de temps pour s'investir dans l'association.

Quels sont tes engagements actuels au sein d'INDECOSA-CGT ?

Je me suis orientée essentiellement sur la formation et le collectif eau.

La formation, parce que j'étais déjà formatrice à la CGT et que je peux me rendre disponible pour me déplacer en territoire. L'avantage de cette organisation aux domaines d'activités très vastes c'est de pouvoir choisir ce qui nous plaît vraiment. C'est pour cette raison que je me suis intéressée aux questions relatives à l'eau.

Nous approchons de la fin de ce mandat. Selon toi, quels seront les prochains défis auxquels l'association devra faire face ?

Selon moi, le premier d'entre eux sera le renouvellement du Conseil d'administration et du Bureau national. Il s'agira de trouver des membres en capacité de fédérer, d'impulser pour l'organisation une multiplication d'actions qu'elles soient nationales ou locales. Ce n'est pas aux personnes en responsabilité de tout faire, mais il faut constamment inciter et encourager les initiatives, tout en restant en phase avec notre époque et notre histoire.

Cela demande d'être volontaire, impliquée, et de se former. Nous avons les outils pour cela, mais il faut que d'autres membres actifs nous rejoignent.

Les grands sujets comme le logement, l'alimentation et l'eau seront au cœur de notre combat dans les prochaines années. Là encore, il nous faudra déployer les outils nécessaires pour que ces thèmes puissent se concrétiser à travers nos associations.

Tu prépares un colloque sur l'eau en octobre de cette année. Pourquoi ce sujet ?

Effectivement, le sujet de l'eau a une importance particulière pour moi étant en territoire des Deux-Sèvres



confrontée aux lobbies des grands groupes qui privatisent ce bien commun, avec la construction des mégabassines. Tout le monde a entendu parler de Sainte-Soline ! Mais il y en a eu d'autres, et des projets plus pharaoniques encore apparaissent un peu partout en France.

Organiser ce colloque permet de sensibiliser sur la quantité, la qualité et l'accès pour tous à l'eau potable. C'est un bien vital, un enjeu majeur, qui nous impacte toutes et tous, en France comme dans le reste du monde. ■

Propos recueillis par F.B.

Des projets pharaoniques de mégabassines apparaissent partout sur le territoire.



D.R.

La transition numérique laisse au bord du chemin un tiers de la population. Exclue du numérique, des millions de Français tombent dans les griffes d'une ogresse à laquelle rien n'échappe. Vorace, elle grignote toutes les anfractuosités de nos vies quotidiennes – consommation, démarches administratives, emploi, santé, mobilité, culture, information... Mais nous ne sommes pas à égalité face à l'animal, faute de connexion, en difficulté pour acquérir les outils ou pour les utiliser. À l'heure où l'IA bouleverse radicalement le paysage du clic et agrandit le fossé, l'action publique pour lutter contre l'illectronisme est loin de répondre à l'ampleur du défi.

L'illectronisme est au numérique ce que l'illettrisme est à l'écrit, d'où la contraction d'illettrisme et d'électronique en « illectronisme ». Quelques chiffres illustrent les caractéristiques d'une fracture qui se traduit par la difficulté, l'incapacité ou l'impossibilité d'accéder au numérique. En 2023, le Crédoc estimait que 31 % de la population française était concernée à divers degrés (et par plusieurs biais) par cette exclusion numérique. Dans les détails (là où se cache le diable en général) apparaissent des doubles, des triples, voire des quadruples peines. Mieux vaut être jeune, fortuné, diplômé et, mieux encore, habiter un centre urbain, dans un

quartier aisé plutôt que populaire. C'est ainsi que la France se retrouve en matière d'illectronisme classée au 9e rang européen (1), loin derrière le Danemark ou l'Irlande.

Les chemins de l'exclusion

Le premier handicap face au numérique, c'est d'être trop âgé pour surfer avec l'aisance de ses 20 ans. 67 % des refoulés de la Toile ont dépassé 75 ans. Plusieurs facteurs interviennent dans cette exclusion – qui ne pèsent pas à l'identique suivant le niveau de diplôme – comme les freins psychologiques, une réticence culturelle, une perte d'agilité ou encore tout simplement l'absence d'équipements, voire de connexion. Résultat : pour le numérique comme pour le reste, on dépend de l'accompagnement de l'entourage pour surmonter au mieux les caprices du bit et trouver son chemin dans les dédales du nuage. Le risque d'isolement qui en découle ne doit pas être sous-estimé. Sans maîtrise des outils numériques, on se retrouve rapidement un peu seul,

« 67 % DES REFOULÉS DE LA TOILE ONT DÉPASSÉ 75 ANS »



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE CREUSE LES INÉGALITÉS

On aurait pu croire naïvement que l'intelligence artificielle, censée embellir et simplifier nos vies, allait aussi changer la donne pour les hors-castes du numérique. Après tout, l'IA peut écrire ou traduire à notre place, accélérer nos démarches administratives, mobiliser des régiments de chatbots pour nous guider. C'est hélas exactement l'inverse qui se produit. L'automatisation des services publics accentue l'opacité des interfaces, les services d'aide robotisés sont rarement efficaces et consistent principalement à éloigner l'utilisateur du contact humain, les outils les plus utiles sont souvent payants et exigent de disposer d'une connexion solide. Quant aux biais algorithmiques, ils reproduisent et amplifient les



inégalités sociales et territoriales lorsque l'IA est entraînée sur des données biaisées. Rappelons que l'IA, pensée par des élites et pour des élites, donc négligeant les contextes particuliers, reproduit les asymétries de pouvoir et réduit au silence les voix marginalisées. Une assistance humaine devrait rester obligatoire en parallèle des IA, de même que l'inclusion des personnes en difficulté dans les tests d'IA devrait être généralisée. C'est dans cet esprit que le Défenseur des droits préconise la création d'un label d'accessibilité cognitive et numérique pour les intelligences artificielles.

À l'heure des grandes manipulations, il apparaît qu'au-delà des enjeux techniques et sociaux, la dimension éthique des impacts de l'IA est d'ordre civilisationnel.

LES BANNIS DU NUMÉRIQUE



→ les échanges se réduisent, des formes de déconsidération peuvent être ressenties, on en vient à redouter de tomber dans l'oubli.

N'allons pas croire que les plus jeunes s'en tirent forcément mieux. La génération Z a produit les fameux « digital natives », nés avec une petite cuillère numérique dans la bouche. L'anthropologue Pascal Plantard évoque à leur sujet le « complexe d'Obélix » (2). Smartphone scotché dans la paume des mains (près de la moitié des 6-10 ans en possèdent un, 87 % des 11-14 ans et 95 % après 15 ans), ils sont imbattables dans les applications ludiques ou sur les réseaux sociaux (pour le meilleur et pour le pire) mais ils sont bien plus à la peine pour un usage professionnel comme le traitement de texte ou le tableur, pour rechercher une info sur Internet, se protéger des fausses informations ou s'inscrire sur une plateforme numérique à la recherche d'un emploi. La maîtrise et la compréhension des usages du numérique

n'ont rien d'inné, d'où la nécessité de formations, ce qui engage la responsabilité de l'école pour enseigner ces savoirs. Un autre facteur discriminant identifié est aussi celui du niveau de formation initiale. Selon l'Insee, 39 % des personnes sans diplôme ou peu diplômées sont touchées par l'illectronisme. Elles se retrouvent 7 fois plus exposées au bannissement du numérique que des personnes de niveau bac + 3 pour lesquelles la proportion dégringole brutalement à 2 %. Ces écarts se creuseront encore avec l'âge. À 80 ans, sans plus qu'un bac en poche, 48 % sont touchées par l'illectronisme.

Parcours de combattants

Au nombre des barrières figure aussi le lieu de résidence. Le taux d'illectronisme atteint 22 % dans les communes hors influence urbaine, six points de plus que la moyenne nationale. Il faut y ajouter d'autres failles dans l'accès au

→

« 39 % DES PERSONNES SANS DIPLÔME OU PEU DIPLÔMÉES SONT ATTEINTES D'ILLECTRONISME »

numérique puisque 6 % des foyers français n'ont pas accès à Internet depuis leur domicile. Au bout du compte, c'est l'isolement et l'installation de véritables ruptures sociales. En plus d'être un marqueur de la fracture numérique, l'illectronisme agit comme un accélérateur des inégalités sociales. Notamment en matière d'accès aux droits. 44 % des Français, presque un sur deux, déclarent être en difficulté pour effectuer leurs démarches administratives en ligne (3). De manière contre-intuitive, le motif de cette difficulté ne concerne dans l'enquête du Crédoc « que » 11 % des répondants méfiants à l'égard des démarches en ligne. La principale cause identifiée est le déficit de l'humain, la désintermédiation de la relation entre le citoyen et l'administration qu'entraîne la dématérialisation des procédures. Sans contact direct avec l'agent public, on a tout simplement peur de se tromper (18 %), le site n'est pas bien conçu (16 %) ou le langage administratif demeure incompris (13 %). Ces valeurs seront encore corrigées à la hausse chez les bas revenus. Comment s'étonner dans ces conditions que près de la moitié des Français réclament un accompagnement gratuit ou un apprentissage du numérique alors que 10 % seulement en bénéficient aujourd'hui.

Le progrès étant appelé à progresser, par définition, l'avenir de l'inclusion numérique n'a rien de radieux. On voit par exemple se multiplier le nombre des plateformes administratives 100 % en ligne exigeant une connexion et la maîtrise de l'outil pour réaliser toutes sortes de démarches. C'est le cas des impôts pour modifier sa déclaration ou son prélèvement à la source, de Parcoursup ou de Mon Master, des titres (CNI, passeport ou permis) pour l'obtention desquels le passage par la plateforme ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) est désormais incontournable, tout comme l'est France Connect pour la délivrance d'actes comme le recensement citoyen, les PACS, les plaintes, les demandes d'acte d'état civil, les formalités transporteurs/VTC, etc.

Dans un autre registre, la tendance s'affirme vers le



D.R.

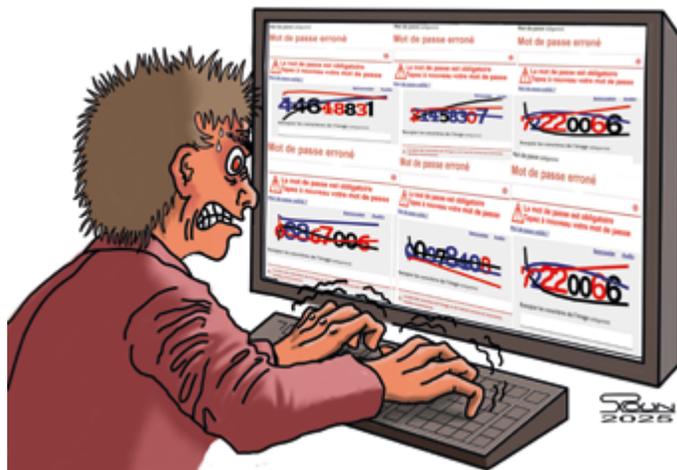
tout connecté des équipements domestiques dont le fonctionnement dépend de l'existence d'une connexion wifi, de la possession d'un smartphone et des compétences de l'utilisateur pour les programmer. Plus préoccupant encore, la subordination de plus en plus systématique de certains matériels au cloud de la marque. C'est le cas de certains fours, réfrigérateurs ou robots domestiques.

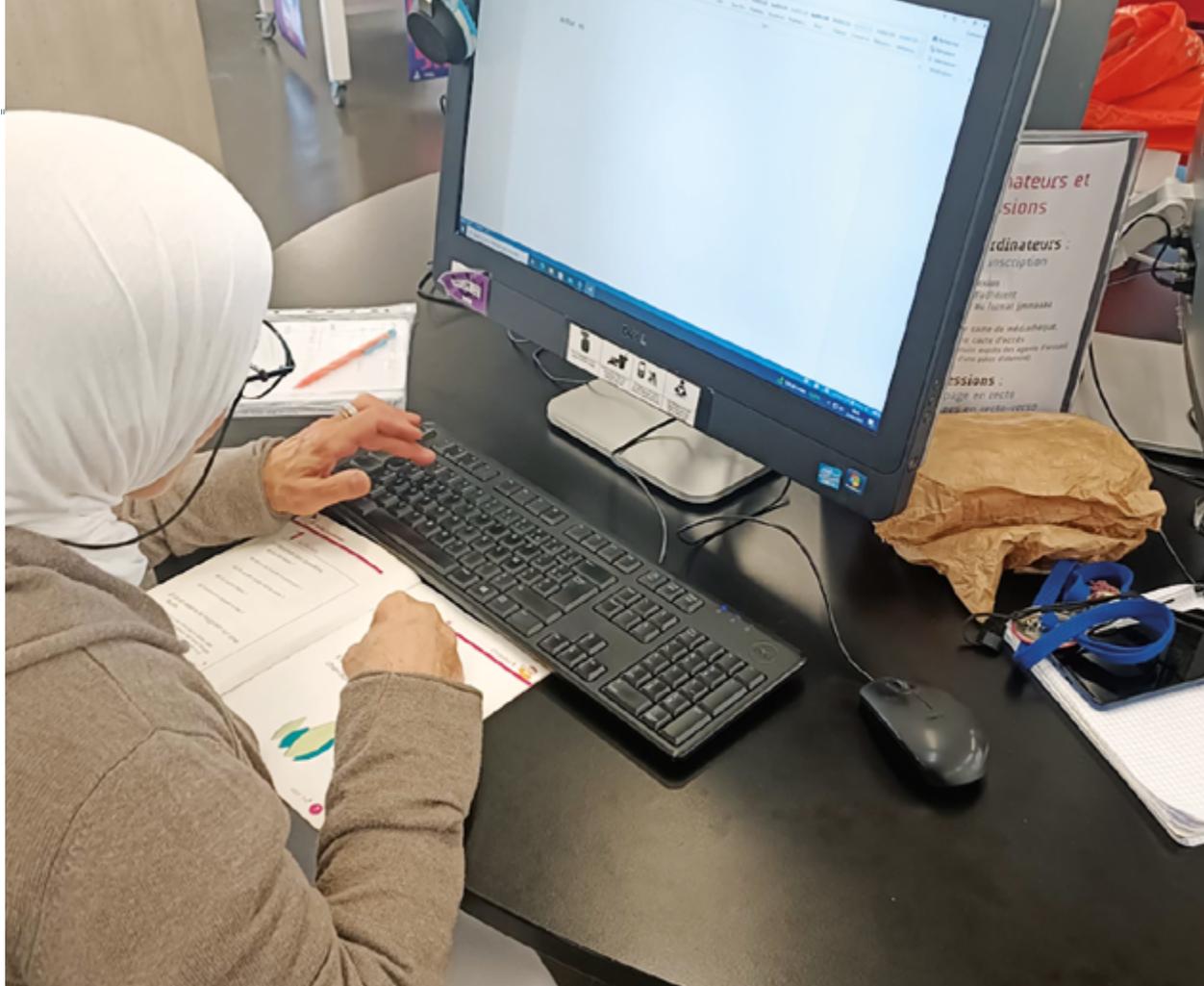
Saupoudrages aléatoires

Les politiques publiques sont encore bien timides pour répondre à l'ampleur de ce défi démocratique. Interrogé par *Ouest France* en avril 2023, Jean-Noël Barrot, alors ministre de la transition numérique, reconnaissait pourtant que « l'éloignement du numérique participe parmi d'autres facteurs d'un sentiment général de relégation », tout en vantant une série de mesures visant à installer, d'ici à 2027, 20 000 aidants numériques répartis dans 25 000 lieux labellisés →

LE SCANDALEUX FIASCO DU PASS NUMÉRIQUE

Le projet semblait solide, l'objectif était ambitieux. Calqué sur le principe du ticket-restaurant, le pass numérique (ou chèque numérique) lancé en 2019 par les pouvoirs publics devait permettre de former 400 000 personnes en déficit de compétences numériques. En réalité, seules 40 000 personnes l'ont été véritablement. Sur 650 000 pass achetés par ses diffuseurs, 245 000 ont été utilisés. Dans certaines régions comme la métropole de Lyon, 753 personnes ont été formées alors que près de 36 000 pass avaient été distribués. En cause, une absence gravissime de coordination locale et nationale et une usine à gaz, ce qui en rendait l'accès pratiquement impossible à ses bénéficiaires. Son principal opérateur, la société Aptica, a dû mettre les clés sous la porte en janvier 2024. Coût de l'opération, réparti à égalité entre l'État et les collectivités (+ quelques subsides européens) : 50 millions d'euros.





pour répondre aux besoins de 8 millions de personnes. À ce jour, nous décomptons 19 700 aidants (au sens large, habilités à utiliser la plateforme « aidants connect ») mais parmi eux seulement 4 000 conseillers numériques sont dûment labellisés France Services, recrutés dans le cadre du programme national de médiation numérique. Or ce sont ces derniers qui ont en charge l'écrasante majorité des 2 175 000 personnes accompagnées.

Ces aides, même limitées, souffrent d'une quasi-absence de coordination nationale et manquent cruellement de moyens humains et financiers. Sans surprise – et à défaut de les corriger – elles reproduisent les inégalités françaises face au numérique quand elles ne les amplifient pas. Par exemple, un habitant d'une zone rurale comme le Massif central, le sud de la Creuse ou l'Aveyron peut être obligé de parcourir des dizaines de kilomètres pour trouver un espace numérique. Les fameux 4 000 postes de conseillers numériques France Services ne sont pas équitablement répartis sur tous les territoires. Certains, réputés tendus, n'en ont reçu que quelques dizaines, entraînant l'allongement des délais d'attente. En résumé, la situation dans les régions dépend souvent du bon vouloir local. En Pays de la Loire ou en Bretagne, la région finance des initiatives, ce qui n'est pas le cas dans des départements faibles en ingénierie locale ou ne disposant pas des moyens techniques et humains de développer des politiques ambitieuses. La misère va à la misère.

Le coût social de l'exclusion

Les premières alertes sur l'ampleur du mal social qui ronge le numérique datent de 2013 mais il faudra attendre

2018 pour que soit lancé un plan national d'inclusion numérique. Les programmes « Aidants connect » et « Pass numérique » (un fiasco total, lire encadré) sont généralisés en 2019. Avec le recul, si l'on ne peut pas dire que rien n'a été fait, on est encore bien loin du compte. Sur environ 13 millions de Français en besoin d'accompagnement pour accéder au numérique, l'État revendique en avoir tiré d'affaires environ 4 millions entre 2020 et 2024. 9 millions de Français sont donc restés sur le carreau. Un adulte sur 8 ne dispose toujours pas des compétences de base.

Selon certaines estimations, 600 millions d'euros de fonds publics auraient été investis entre 2020 et 2025 toutes aides confondues, soit 150 euros par personne. Une aumône si l'on compare ce montant au coût de formation d'un adulte à la langue française qui réclame un investissement de 800 à 1200 euros. C'est même surtout une absurdité quand on sait que l'autonomie face au numérique est source d'importantes économies. Une étude de France Stratégie a comparé le coût social du numérique et celui de l'impact financier de l'illectronisme pour conclure à un bénéfice possible de 340 euros par personne aidée en termes de gain de temps, de capital social et d'économie d'accès aux démarches administratives (4). On se réveille ? ■

1. Eurostat 2021

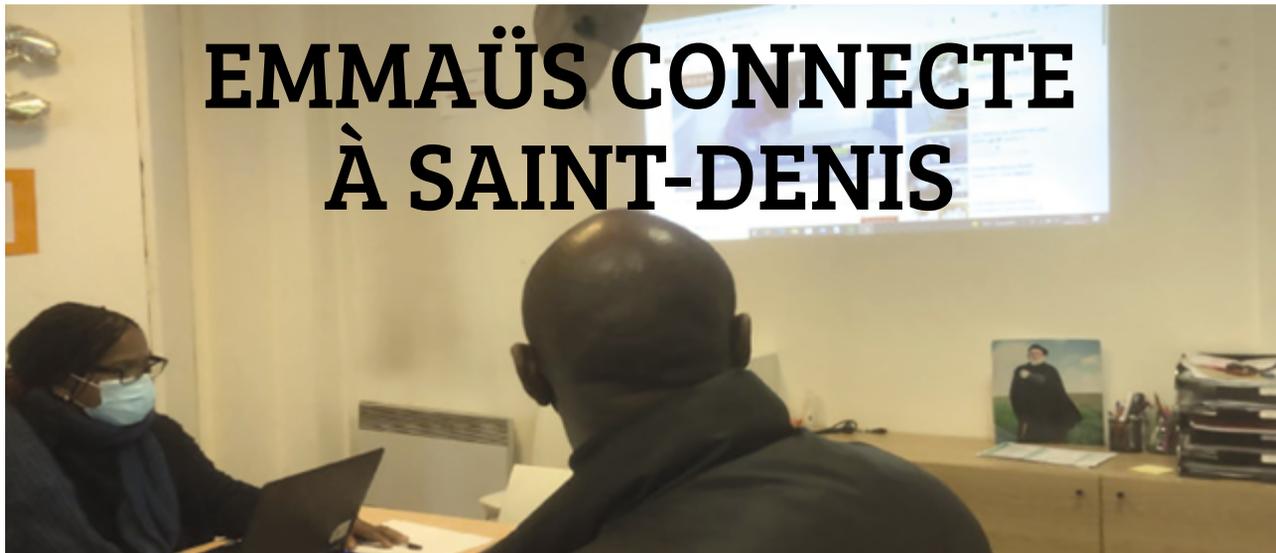
2. *Le Monde*, 09/11/2018 : « Les digital natives ou le complexe d'Obélix »

3. Crédoc, baromètre du numérique 2024.

4. <https://www.strategie-plan.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique>

44 % DES FRANÇAIS, PRESQUE UN SUR DEUX, DÉCLARENT ÊTRE EN DIFFICULTÉ POUR EFFECTUER LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE »

EMMAÛS CONNECTE À SAINT-DENIS



D.R.

Jeanne s'accroche, ça se voit, elle aime ça. Il n'y a qu'à percevoir la malice qui colore son regard pour comprendre que rien ne lui résiste longtemps. Et surtout pas ce tableur qu'elle découvre aujourd'hui, qu'elle s'amuse à dompter du haut de ses 73 ans. Jeanne est une exploratrice. Déjà, la liste des commissions se dessine à l'écran. À ses côtés, pour la guider mais sans faire à sa place, un bénévole l'encourage et se réjouit de voir l'émule progresser si sûrement. Avant, Jeanne ne pouvait compter que sur sa fille pour se dépatouiller dans les rets de la Toile. « *Maintenant, j'y arrive seule, je trouve ce que je cherche sans problème* ». « *Comme dans du beurre* » ajoute-t-elle. Jeanne l'assure : « *Le numérique est à la portée de tous, à condition de ne pas avoir honte d'apprendre sur le tard* ».

Autour de l'accueil voisin de la salle de l'atelier numérique, ça se serre un peu dans les locaux de l'antenne Saint-Denis

d'Emmaüs Connect qui, depuis la rue Jean-Jaurès, à l'arrière de la basilique, rayonne sur un large territoire entre nord parisien et grande périphérie. La file d'attente, variable, déborde souvent sous les arcades. Chacun est venu chercher un coup de pouce pour accéder au numérique, recharger une carte SIM ou se décontracter du clic. Des bénévoles répondent, renseignent, fournissent, diagnostiquent, inscrivent à des ateliers et, parfois, réorientent.

A chacun son parcours

« *À chacun son parcours, c'est pourquoi nous commençons par évaluer les besoins* », précise Arthur de Carné, le responsable de l'espace de solidarité de Saint-Denis. L'association oriente dès la première visite des personnes qui lui ont été adressées par des structures sociales partenaires dans trois directions

L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE N'EST TOUJOURS PAS UN DROIT

Encore émergente mais portée avec force par la société (associations, collectivités, juristes) la revendication d'un « droit à l'accompagnement numérique » a surgi du marasme dans lequel s'embourbe une transition menée sans repères. Il n'existe pas actuellement *stricto sensu* de droit à un accompagnement humain, mais nécessité pourrait faire bientôt loi. Cette demande est notamment relayée par le Défenseur des droits (1) de plus en plus souvent saisi de réclamations individuelles. Il pousse à la reconnaissance de ce droit comme un droit opposable pour sortir des aides facultatives et combler un vide juridique de plus en plus dramatique pour un tiers des citoyens français, ce qui mettrait fin, au passage, à de nombreuses situations qui rompent avec le principe de continuité du service public, un principe à valeur constitutionnelle. Pour en savoir plus : https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=21935



D.R.



principales : l'équipement, la connexion et l'accompagnement individuel ou collectif. Les freins au numérique exprimés ici sont au nombre de trois : « la difficulté d'accès au matériel pour des raisons de coût, le prix de la connexion et le manque de compétences ».

Les smartphones, tablettes et autres portables sont reçus par l'association sous la forme de dons puis reconditionnés avant d'être cédés à des prix imbattables (de 20 à 100 € pour un smartphone, de 40 à 180 € pour un ordinateur). La carte SIM à 1 € et des forfaits oscillants entre 2 et 8 € sont aussi à la carte, ils sont très appréciés par les nombreux précaires, parfois sans domicile, venus frapper à la porte. Agir pour la citoyenneté numérique dans le département le plus pauvre de France métropolitaine (près de 30 % de ses habitants y vivent au-dessous du seuil de pauvreté) confronte, on s'en doute, à une grande précarité sociale.

Le numérique fabrique de l'exclusion

« Dans ce département, le premier facteur d'exclusion du numérique est la précarité sociale », note Arthur de Carné qui le vérifie chaque jour avec les besoins des personnes accompagnées. Beaucoup ici sont sans emploi, déclarent des revenus très faibles. « Nous redoutons une polarisation de plus en plus forte entre ceux qui sont à l'aise avec le numérique et ceux qui en ont pourtant le plus besoin mais qui en sont écartés », poursuit le responsable. C'est en effet le cercle vicieux redouté, plus les difficultés sont grandes, plus on a crucialement besoin de se connecter pour accéder aux services publics qui ferment leurs guichets les uns après les autres. Un casse-tête quand

le dernier recours est de trouver la bonne case à cocher dans un formulaire.

« Nous levons des freins pour permettre à tous de s'insérer, car si l'on sait que le numérique est un facteur d'intégration, on constate chez certaines personnes que c'est surtout un facteur d'exclusion empêchant leur insertion », insiste Arthur de Carné. Sans oublier une conséquence trop souvent ignorée de l'illectronisme des plus précaires, « la perte du lien avec les proches et les dégâts psychologiques qui en découlent ». Concrètement, plusieurs formules sont proposées par Emmaüs Connect pour sortir du brouillard informatique les proscrits du numérique. Le parcours d'initiation (3 fois 3 heures sur une semaine) consiste à faire découvrir les principaux outils. La permanence connectée (1 h 30) offre un accompagnement individuel et des ateliers numériques (2 heures) privilégient des thématiques plus générales comme la consommation en ligne, la santé, la sécurité, l'emploi, les forfaits, etc.

En 2023, 2 700 personnes ont été accompagnées par Emmaüs Connect en Seine-Saint-Denis, 750 équipées. L'association revendiquait fin 2023 pour la France entière avoir accompagné 171 624 personnes en situation de précarité sociale et numérique depuis 2013. Pas vraiment une goutte d'eau, et même un joli bilan, même si l'urgence de la situation suggérerait des mesures bien plus audacieuses de la part des pouvoirs publics. « Il est clair que vu le nombre de personnes qui mériteraient d'être accompagnées, on n'y arrivera pas tout seuls », assure Arthur de Carné, « nous voulons faire du numérique une cause nationale pour les dix prochaines années. » ■

« NOUS VOULONS FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE CAUSE NATIONALE POUR LES DIX PROCHAINES ANNÉES »

GAZ : UNE BAISSÉ DES PRIX EN JUIN, MAIS PAS POUR TOUS

Après une première réduction en mai, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) annonce une nouvelle baisse de 5,3 % du prix du gaz au 1er juin. Mais seuls les ménages ayant souscrit à une offre indexée au tarif repère du gaz pourront en bénéficier.



Seuls un tiers des Français sont concernés par cette baisse, les autres étant sous contrat à tarif fixe, qui ne fluctue pas avec le marché. Toutefois, il est possible de changer de contrat sans frais pour profiter des nouvelles conditions.

Malgré cette baisse, l'embellie pourrait être de courte durée. Selon Cyclope*, une forte hausse des prix du gaz est attendue : jusqu'à 23 % en Europe et 55 % aux États-Unis en 2025.

*Une société d'études, spécialisée dans l'analyse des marchés mondiaux de matières premières et de commodités. ■

DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS : VERS UNE RÉVISION CONTROVERSÉE

L'Union européenne a lancé une révision du règlement sur les droits des passagers aériens, en vigueur depuis 2004. Mais les nouvelles propositions législatives pourraient fragiliser les acquis actuels.

Actuellement, un retard de trois heures ouvre droit à une indemnisation pouvant atteindre 600 euros. Mais la réforme envisage de repousser ce seuil à cinq heures, privant 85 % des passagers retardés d'un dédommagement.

Sur leur site, le réseau des Centres européens des consommateurs (CEC) s'inquiète également de la définition des «circonstances extraordinaires», qui exonèrent les compagnies aériennes de toute indemnisation. Il réclame une liste claire et encadrée pour éviter les abus.

Les discussions sont en cours, mais la réforme pourrait limiter les droits des voyageurs au lieu de les renforcer. Affaire à suivre. ■



D.R.



D.R.

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET VENTE D'ANIMAUX : UN TOURNANT JURISPRUDENTIEL

La Cour de cassation s'est prononcée sur la garantie légale de conformité pour la vente d'animaux. Dans une affaire impliquant un chiot atteint de dysplasie génétique, la cour d'appel avait rejeté la demande des acheteurs, estimant que la maladie génétique ne constituait pas un défaut de conformité.

La première chambre civile, par un arrêt du 12 février 2025, a invalidé cette approche, rappelant que :

La garantie légale de conformité s'applique aux ventes d'animaux entre un vendeur professionnel et un consommateur.

Le vendeur doit garantir l'état de santé de l'animal au moment de la vente. Cette décision renforce la protection des acheteurs et clarifie les obligations des vendeurs professionnels dans le domaine animalier. ■

ÉTIQUETTE ÉNERGIE : UN GUIDE ESSENTIEL POUR DES ACHATS RESPONSABLES

À l'heure où chaque achat impacte notre planète, l'étiquette énergie devient un allié incontournable pour les consommateurs soucieux de leur empreinte écologique et de leurs dépenses. Depuis des années, elle guide les choix en matière d'électroménager en offrant une lecture rapide des performances énergétiques des appareils. Mais à partir du 20 juin 2025, elle s'invite également dans l'univers des smartphones et tablettes !

Ce qui change en 2025

L'étiquette énergie ne sera plus réservée aux réfrigérateurs et lave-linge : elle concernera désormais certains smartphones et tablettes. Les consommateurs pourront ainsi comparer ces produits selon plusieurs critères essentiels :

- Efficacité énergétique (de A à G)
- Autonomie par cycle de recharge
- Durabilité de la batterie
- Résistance aux chutes
- Réparabilité
- Protection contre l'eau et la poussière

Comme pour les appareils électroménagers, un QR code figurera sur l'étiquette, permettant d'accéder à des données détaillées via la base européenne EPREL.

Un pas vers une consommation responsable

L'extension de l'étiquette énergie aux smartphones et tablettes s'inscrit dans le cadre du Pacte vert européen, qui vise à renforcer l'économie circulaire. En poussant les fabricants à améliorer la durabilité et la réparabilité des produits, cette initiative favorise des achats plus responsables et une réduction des déchets électroniques.

En bref, cette évolution permettra aux consommateurs de mieux choisir leurs appareils, tout en contribuant à un monde plus respectueux de l'environnement ! ■

Karima



INDECOSA-CGT DONNE DE LA VOIX

En partenariat avec Radio Mon País (Radio libre toulousaine portée par la CGT), retrouvez nos podcasts bimensuels réalisés par Laure Haumont sur <https://www.radiomonpais.fr/> archive-shows/470/in'radio ou en ligne sur le site indecosa.fr



ÉMISSION 9 :

NOUVELLES TECHNIQUES GÉNOMIQUES : LES CONSOMMATEURS VEULENT SAVOIR

Les NTG, Nouvelles Techniques Génomiques, sont elles différentes des OGM (Organismes Génétiquement Modifiés) ? C'est ce que tente de nous dire l'Union européenne qui veut sortir les NTG de la réglementation stricte qui touche les OGM, mais qu'en est-il exactement ? Les OGM semblent n'avoir été créés que pour favoriser l'industrie phytosanitaire. La promesse de vaincre la faim dans le monde n'a manifestement pas été tenue. Les NTG se prétendent d'une précision infaillible, mais là encore, l'affirmation est essentiellement portée par ses promoteurs. Beaucoup d'organisations luttent contre ces assertions. Mais cela ne convient pas aux industriels. Ils sont parvenus à faire assimiler les NTG à des produits strictement semblables aux végétaux naturels et donc à ne pas traiter selon les restrictions applicables aux OGM.



D.R.

L'UE fait semblant de ne rien voir. Les entreprises se frottent les mains. Les lobbies sont à l'œuvre. Le devenir de l'agriculture et les conséquences environnementales paraissent relégués à des questions accessoires. INDECOSA-CGT braque ses projecteurs sur cette sombre affaire...

BULLETIN D'ABONNEMENT

INDIVIDUEL

6 € le numéro

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

Adhésion seule 30 euros

Je m'abonne à In magazine pour six numéros 35 euros

Date et signature



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

65 ans. 6 millions de sociétaires. **Et toujours** **0 actionnaire.**



Nous sommes heureux de fêter
notre 6 millionième sociétaire,
un cap atteint à l'aube de nos 65 ans.
Merci à tous d'avoir choisi la Macif,
un modèle sans actionnaires qui agit
toujours dans l'intérêt de ses sociétaires.



La Macif,
c'est **vous.**



* Étude OpinionWay - 1005 répondants - Janvier 2024 - Catégorie compagnies d'assurance.

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.