



Avril 2003 n° 11

INFOS CONSO

L'AUGMENTATION DU PRIX DU FUEL DOMESTIQUE

La perspective d'un conflit armé en Irak est la principale raison de l'augmentation du prix du baril de pétrole brut, il a augmenté de 45 % en un an (25 % les deux derniers mois) atteignant en janvier 2003 le prix de 32.50 E.

La crainte d'un conflit avec l'Irak n'est pas la seule raison de cette augmentation : les grèves vénézuéliennes, cause directe de la baisse dramatique des stocks américains de brut, ont également influé sur le coût du pétrole.

Afin de stabiliser les cours et éviter un nouveau choc pétrolier, l'OPEP a décidé en décembre 2002 d'augmenter de 7 % la production de ses membres, ce qui porte à 1.5 million par jour le nombre de barils de pétrole.

Cette augmentation va faire monter le prix de l'énergie (carburant, gaz) ce qui entraînera une augmentation des dépenses.



SOMMAIRE.

- L' AUGMENTATION DU PRIX DU FUEL DOMESTIQUE P. 1
- LES DIX RÉFORMES QUI VONT NOUS SIMPLIFIER LA VIE
p. 2
- SANTÉ
 - NON À L' EXCLUSION DES SOINS ! p. 3
 - LE DOSSIER MEDICALp. 3
- EUROPE : PROTECTION DES PIÉTONS...p. 4
- COMMERCE ÉLECTRONIQUE VIGILANCE SUR LE WEB
p. 4
- LE CONTRAT JEUNE,p. 4
- LE MÉDIATEUR DU SECTEUR BANCAIRE P.5
- LOGEMENT : DIAGNOSTIC GAZ OBLIGATOIRE ? p.5
- BRÈVES
 - L' AUGMENTATION DU PRIX DU TIMBRE p. 6
 - DEDUCTION FISCALE DES FRAIS KILOMÉTRIQUES NON
REMBOURSÉS.....p. 6
 - LE REÇU FISCAL POUR DONp. 6

LES DIX RÉFORMES QUI VONT NOUS SIMPLIFIER LA VIE

L'Administration française, pourtant une des meilleures au monde, a bien mauvaise presse auprès de nos concitoyens. C'est pour cette raison qu'un projet de loi sera présenté très prochainement, en Conseil des Ministres, par Henri Pagnol, secrétaire d'État ; ce projet vise en particulier à simplifier certaines démarches administratives incombant aux usagers du service public.



Le président et le Premier Ministre ont participé à la rédaction de ce texte, qui a pour but d'instaurer une véritable confiance entre les usagers et les services publics. Voici les dix grandes réformes de ce projet.

1°) Les administrations seront tenues de répondre aux attentes des usagers et de traiter leurs demandes, dans un **déla**i limité qu'elles devront respecter. Cette mesure concerne aussi bien les entreprises que les particuliers.

2°) Les pièces justificatives seront remplacées par de **simples déclarations sur l'honneur** pour constituer un dossier (à l'exception des dossiers sensibles).

3°) En cas de **déménagement**, les particuliers n'auront plus à effectuer de déclaration de changement d'adresse à plusieurs administrations (Trésor Public, Sécurité Sociale ...) : il leur suffira de communiquer leur nouvelle adresse à un interlocuteur (La Poste ou autre) qui informera toutes les administrations.

4°) Concernant les centaines de milliers de nos compatriotes nés à l'étranger ou sur des territoires devenus indépendants, des mesures sont également envisagées. Ils rencontrent, en effet, des difficultés afin d'établir la preuve de leur nationalité, au moment du renouvellement de certains

papiers. La loi créera une **présomption de nationalité française**, qu'une simple présentation de papiers militaires suffira à établir.

5°) Pour voter par procuration, une simple **déclaration sur l'honneur** se substituera aux formalités traditionnelles, ce qui facilitera énormément le vote par procuration.

6°) Concernant les prestations assurées par les **caisses d'assurances**, des dispositions législatives sont également prévues afin de faciliter les modalités de remboursement, versement, ...

7°) Une réforme consistera également à regrouper les différentes formalités pour se procurer un **permis de chasse** afin de simplifier cette démarche (auprès du Trésor Public, Fédérations de chasse...). Cette mesure était très attendue par les chasseurs.

8°) Pour payer leurs cotisations sociales, les artisans et les commerçants n'auront qu'à s'adresser à un **guichet unique** au lieu de passer par de nombreux organismes (Urssaf, Cnam...).

9°) Pour toute embauche, les employeurs doivent accomplir de nombreuses formalités. La nouvelle mesure mettra en place un **titre d'emploi simplifié**, qui permettra aux petites entreprises de gagner du temps et de l'énergie.

10°) Enfin, la dernière proposition concerne les **commandes annuelles passées par l'État**, soit 110 milliards d'euros, qui s'effectuent selon des règles juridiques complexes, rendant les formalités lentes et opaques. Tout cela devrait être simplifié. De plus, les entreprises privées pourront quant à elles nouer des partenariats plus poussés avec le secteur public.



SANTÉ

NON À L'EXCLUSION DES SOINS !

Médecins Sans frontières, le Syndicat de la Médecine Générale et la Coordination Nationale des réseaux de Santé dénoncent tous trois ce qui pourrait constituer un recul historique dans l'accès aux soins des plus pauvres, par le biais de l'adoption de mesures qu'ils estiment iniques, car mettant gravement en danger la santé des patients. Ils appellent à la mobilisation générale dans le cadre d'une pétition, publiée dans divers journaux français (notamment Le Monde).

En effet, 5 millions de personnes dépendent aujourd'hui de la Couverture Maladie Universelle pour se soigner. La CMU est destinée à assurer une couverture maladie aux personnes qui n'en bénéficiaient pas et dont les revenus sont les plus bas (SMIC, RMI, ...) voire inexistantes elle permet une prise en charge immédiate et gratuite de leurs soins médicaux

Or, le gouvernement a récemment décidé de remettre en cause le principe de la gratuité des soins aux plus démunis, principe centenaire.



LE DOSSIER MÉDICAL

La Loi du 4 mars 2002 oblige les médecins à fournir leur dossier médical aux patients qui le demandent. Cette mesure a contraint les médecins à apporter une plus grande vigilance dans la rédaction de ce dossier.

Les patients peuvent se procurer leur dossier médical sur simple demande, auprès de leur médecin ou auprès d'un centre hospitalier. Pour ce faire, il leur faut adresser un courrier au médecin-chef du service ou au directeur de l'établissement hospitalier. Le patient peut également demander à obtenir la liste des données communicables (radiographies, dossier de soins infirmiers...).

Les médecins doivent respecter, à compter de la réception de la demande, un délai de réponse de 8 jours pour les dossiers datant de moins de 5 mois et un délai de 2 mois pour les dossiers plus anciens.

La Loi prévoit également la possibilité de facturer ce service, au prix du coût des photocopies et de l'envoi, cela est fonction des hôpitaux ou des services hospitaliers concernés.

EUROPE : PROTECTION DES PIÉTONS

La Commission européenne a déposé une proposition de Directive visant à rendre les voitures moins dangereuses pour les piétons et les cyclistes, à partir de 2005.

Cela pourra permettre de réduire le nombre de blessés ainsi que d'essayer de sauver 2000 vies chaque année, en modifiant la conception de l'avant des véhicules.

Cette Directive impose aux constructeurs de soumettre à partir de 2005 leurs véhicules à deux crash tests, afin d'évaluer la protection du piéton lors d'une collision à 40km/h. En 2010, les nouveaux véhicules seront soumis à de nouveaux tests plus sévères.

Malgré ces annonces plutôt positives, les associations de consommateurs européennes ne sont pas totalement convaincues et craignent notamment que les tests ne soient pas réalisés correctement ou dans les délais. Leur grande inquiétude est que le test prévu en 2010 soit remplacé par des mesures alternatives moins exigeantes.

COMMERCE ÉLECTRONIQUE : VIGILANCE SUR LE WEB

Le commerce électronique se développe régulièrement. En France, avec une progression de chiffre d'affaire de plus de 40% par rapport à 2001, il a représenté en 2002 plus de 10% des ventes à distance.

Cependant, on dénombre près de 8 millions de cartes bancaires qui ont fait l'objet d'une attaque (source : *La Tribune* du 20 février 2003), touchant en premier lieu les cartes Visa, Master Cards et American express, fixant ainsi le montant total du cyber-hold-up à 40 millions de dollars

Ainsi un laboratoire de l'École polytechnique de Lausanne a affirmé avoir percé le système de sécurisation des transactions par Internet SSL (pour *Secure Socket Layer*). Réputé inviolable, ce protocole, développé par Netscape, équipe approximativement 90 % des systèmes de transactions en ligne pour les cybermarchands, les banques ou les courtiers (notons que cette attaque a été réalisée en laboratoire et il faut pour qu'elle réussisse des conditions très particulières).

Afin d'éviter les escroqueries sur le web, la DGCCRF a mis en place un dispositif de surveillance au début de l'année 2001. Ce dispositif a repéré, en 2002, 402 sites présentant au regard de la réglementation une infraction. La vigilance resté donc de mise : environ 30% des sites contrôlés sont en effet en infraction, avec au premier plan des anomalies. Ces sites sont relatifs en général à différents thèmes, regroupés autour de

- la décoration et le bricolage ;
- les services financiers ;
- les biens et les services culturels.

L'action de la DGCCRF a pour but de sensibiliser les consommateurs et ainsi prévenir les litiges et les abus dont ils pourraient être victimes.

On constate enfin que le web permet aussi la mise en place d'une économie souterraine et la vente de produits interdits, comme la vente de stupéfiants.



LE CONTRAT JEUNE

Le dispositif «jeune en entreprise » (souvent appelé contrat jeune) mis en place en 2002, permet d'embaucher des jeunes peu ou non qualifiés en échange d'une aide financière, sous forme d'exonérations des charges sociales durant les 3 premières années.

Cette mesure devrait créer 80 000 contrats jeunes pour cette année et 250 000 d'ici 5 ans.

Les jeunes concernés ont entre 16 et 22 ans révolus et ont atteint la fin du second cycle de l'enseignement général.

Pour les entreprises, le soutien de l'État n'est accordé que si 3 conditions sont remplies

- L'employeur n'a procédé à aucun licenciement pour motif économique dans les six mois précédents l'embauche ;
- L'employeur est à jour du versement de ses charges sociales ; Le jeune concerné n'a pas travaillé chez l'employeur dans les 12 mois précédents, sauf s'il était titulaire d'un contrat de travail à durée déterminé ou d'un contrat de travail temporaire.

Le contrat de travail du jeune doit être à durée indéterminée (temps plein ou partiel). Le jeune est un salarié à part entière : il est soumis aux règles du Code du travail (son salaire ne peut pas, par exemple, être inférieur au SMIC).

Il est à noter cependant que les particuliers et les entreprises publiques dans lesquelles l'État est majoritaire ne bénéficient pas de cette loi.

Les rémunérations forfaitaires de l'État s'échelonnent entre 225 E pour un contrat

jeune au SMIC et 292,50 € pour les rémunérations supérieures.

Concernant les salaires à temps partiels, le montant du soutien est réduit proportionnellement. Ce soutien est versé trimestriellement et à terme échu. Cependant dès lors qu'une suspension du contrat de travail dépassera 15 jours, les versements seront interrompus.

Enfin, les jeunes recrutés dans le cadre des contrats jeunes peuvent bénéficier de formations et obtenir ainsi une expérience professionnelle, de même qu'un accompagnement dans leur emploi.

Parallèlement, et nous ne pouvons que le déplorer, ce dispositif « nouveaux services, nouveaux emplois » dont bénéficient les associations et collectivités, disparaît.



LES MEDIATEURS DU SECTEUR BANCAIRE

Les clients qui ont des litiges avec leur banque vont pouvoir accéder à une nouvelle aide : celle d'un médiateur. Ce dernier est chargé de régler les problèmes qu'ils rencontrent avec leur banque.

Le médiateur a pour rôle de rassembler les informations délivrées par les deux parties et de donner un avis juridique et équitable.



Pour faire appel à un médiateur, il suffit de lui écrire, en détaillant le litige rencontré avec sa banque. Cependant l'intervention du médiateur ne se fera que dans un second temps : après l'échec de la tentative de règlement du litige, par la voie du dialogue ou de l'échange de courrier, entre le client et la banque (au moyen d'une réclamation émise par le client par exemple).

Le médiateur dispose d'un délai de deux mois à compter de sa saisine pour répondre au problème posé, en émettant un avis. Il est aidé, afin d'étudier le litige au mieux, par une équipe relativement réduite, de 3 à 6 personnes en moyenne.

Il est à noter que le médiateur ne règle pas les modalités de fonctionnement et de mise en oeuvre des produits et des services bancaires dont le client est titulaire. Il rend simplement un avis, qui n'a qu'une valeur consultative : la banque et le client sont libres de suivre cet avis ou non

Le nombre de courrier reçu par le service du médiateur devrait faire réfléchir les banques sur le manque de communication entre elles et leurs clients. Ces dernières devraient notamment apprendre à changer leur procédure afin de faciliter l'accès du client aux services qu'elles proposent.

La mise en place de ce dispositif ne règle cependant pas les litiges qui opposent les Associations de Consommateurs et les banques, relativement à la question des conventions de comptes (en application de la Loi MURCEF).

LOGEMENT DIAGNOSTIC GAZ OBLIGATOIRE?

L'Assemblée Nationale a voté, le 17 décembre 2002 en première lecture, le projet de Loi relatif aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie. Ce projet prévoit l'obligation de faire un diagnostic de gaz avant la vente d'un logement.

Cette nouvelle obligation pourrait faire partie du Carnet de santé de l'immeuble, nouveau dispositif en cours d'étude au Ministère de l'Équipement. Ce carnet pourrait constituer une nouvelle sécurité pour les futurs acheteurs.



BRÈVES

L'AUGMENTATION DU PRIX DU TIMBRE

Le 1^{er} juin 2003, le prix du timbre augmentera de 4 centimes d'euros, passant ainsi de 0,46 à 0,50 €. Avec cette augmentation, La Poste pourrait présenter un budget équilibré, son chiffre d'affaire de 2001 ayant présenté un déficit de 95 millions d'euros. Le bilan de l'année 2002 pour l'entreprise devrait être, lui aussi, dans le rouge.

Par ailleurs, cette augmentation pourrait permettre d'apporter les fonds nécessaires pour combler le retard accumulé en matière d'automatisation du triage du courrier, par rapport à ses homologues européens. Le groupe compte en effet 130 centres de tri (contre 6 à La Poste néerlandaise et 83 à son homologue allemande). Cette mesure pourrait entraîner cependant des mouvements sociaux, subséquemment à la nécessaire suppression de postes qui serait alors envisagée.



LE REÇU FISCAL POUR DON

Les associations d'intérêt général peuvent délivrer des reçus aux particuliers. Elles doivent cependant justifier, pour ce faire, d'une habilitation administrative préalable. À défaut d'avoir reçu une telle habilitation, elles risquent lors d'un contrôle fiscal *a posteriori* de payer une amende de 25% montant du don, si un agent du fisc vient à remettre en cause la validité des reçus.

DÉDUCTIONS FISCALES DES FRAIS KILOMÉTRIQUES NON REMBOURSÉS

La plupart des bénévoles d'associations d'intérêt général ont des frais de transport, afin de rejoindre le lieu de bénévolat.

Ceux qui renoncent expressément au remboursement de ces frais peuvent néanmoins

bénéficier de déductions fiscales : le Ministère chargé du Budget prévoit un dédommagement sous la forme d'un remboursement ou d'une réduction de l'impôt sur le revenu.

Pour évaluer le coût du transport, les bénévoles recouraient jusqu'à présent aux tableaux d'évaluation des frais kilométriques publiés par l'administration fiscale. Le Ministère chargé du Budget a finalement décidé de simplifier ce barème et opté pour un tarif à 0,26 € par kilomètre pour les voitures, et 0,10 € pour les vélomoteurs, les scooters et les motos.



Le CDAFAL 75 sera présent à la Foire de Paris (qui se déroule du 30 avril au 11 mai 2003) les 30 avril, 3 mai et 10 mai 2003.

Le CNAFAL sera présent le 12 juin 2003 à la journée débat organisée par EDF, sur le thème de l'énergie.

Le 1^{er} décembre 2003 aura lieu une réunion à l'UNESCO en présence de spécialistes de la consommation ; elle permettra notamment de faire une comparaison entre les règles consoméristes internationales.

INFOS CONSO est édité par le
CNAFAL
Conseil National des Associations
Familiales Laïques



108-110, avenue Ledru-Rollin
75011 PARIS

Téléphone : **01.47.00.02.40**
Télécopie : **01.47.00.01.86**
Messagerie : **cnafal** a@wanadoo.fr

Directeur de publication
Daniel FOUNDOULIS

Rédactrices en chef
Déborah ADATTO & Chrystèle REMY
Rédacteur **Rémy MORISOT**

Date de parution : 1^{er} avril 2003

6