

Des droits contre l'exclusion

Notre société de consommation s'affirme toujours plus comme berceau de l'exclusion. Afin de permettre à tous ses citoyens d'accéder à une vie décente, le gouvernement a fait adopter, en juillet dernier, une loi de lutte contre les exclusions. Une avancée sociale majeure... qu'il convient de confirmer en veillant à sa bonne application.

EDITORIAL

La loi de lutte contre les exclusions, adoptée en juillet dernier, à l'initiative du gouvernement, peut constituer une avancée sociale majeure. En effet, l'engagement de moyens nouveaux (51 milliards de Francs) et le caractère décisif des thèmes pris en compte - l'emploi, l'insertion, la santé, le logement, le surendettement, l'éducation et la culture - devraient permettre à chacun de bénéficier de nouveaux droits.

Le dispositif contre l'exclusion doit résulter d'un dialogue avec les associations et se traduire par l'insertion et le droit à une vie décente, en tournant résolument le dos à la logique d'assistance.

Cette loi est bien perçue, mais tout dépendra maintenant de son application effective et de notre capacité à porter collectivement l'ensemble du dispositif.

La loi prévoit plusieurs principes :

- Pas de «reste à vivre» inférieur aux minimums sociaux,
- Gratuité de l'assistance judiciaire,
- Suspension des poursuites quand le juge est saisi,
- Protection des mineurs cocontractants.

La société de consommation est le berceau de l'exclusion. Il nous faut donc insister sur la prévention du surendettement, cause essentielle de l'exclusion immédiate.

Il ne faut pas oublier, à l'heure de l'euro et du commerce électronique, que des millions de personnes sont interdits bancaires et ne détiennent ni chéquier, ni carte bancaire.

Pour l'Association Léo Lagrange de Défense des Consommateurs, la priorité est d'agir en faveur des plus démunis, donc de demander aux pouvoirs publics d'affecter les moyens là où ils sont nécessaires, en fonction de nos propres priorités qui rejoignent celles du gouvernement.

Marc LAGAE
Président de l'ALLDC

La loi contre les exclusions*

Favoriser l'accès au logement et le maintien dans le logement, apporter des solutions aux situations de surendettement et améliorer les conditions de vie dans l'habitat, tels sont les grands objectifs de la loi.

• **Accroissement de l'offre de logements : la création d'un nouveau régime de réquisition avec attributaire permet de réquisitionner d'office les logements vacants ou insuffisamment occupés, de même que des locaux appartenant à des personnes morales. L'attributaire est un intermédiaire entre le propriétaire et le bénéficiaire, il assure les travaux nécessaires à la place du bénéficiaire et verse directement une indemnité au propriétaire.**

• **Les éléments essentiels de ce nouveau dispositif :**

- Réforme des attributions des logements sociaux, afin d'améliorer la transparence des attributions.
- Conclusion d'accords collectifs départementaux.
- Mise en place de conférences intercommunales du logement.
- Création d'un numéro départemental d'enregistrement et de commissions de médiation.

• **Prévention des exclusions : à travers la réforme du dispositif mis en place par la loi Neiertz, le texte apporte des solutions aux situations de surendettement passif (instauration de ressources minimales - le «reste à vivre» -, élargissement des pouvoirs des commissions de surendettement).**

• **Amélioration des conditions de vie dans l'habitat : mesures d'urgence contre le saturnisme, fourniture minimum d'énergie, d'eau et de téléphone (voir page 3 du dossier).**

Lamine SEKKAI

* Votée le 29 juillet 98, parue au Journal Officiel du 31 juillet 1998.



Prévenir le surendettement

Quand Léo Lagrange évite à une personne d'aller en commission de surendettement...

Témoignage d'Oliver Dupré, animateur d'une permanence.

« Un consommateur, au chômage depuis 6 ans, qui percevait l'Allocation Spécifique de Solidarité (soit environ 2 500 F par mois) était débiteur de deux crédits, l'un d'un montant de 42 000 F et l'autre de 107 000 F.

Il avait pu négocier une baisse des mensualités de 1 500 F à 940 F avec la première banque, mais le taux du crédit était toujours de 13 %. Quant à la seconde banque, elle avait engagé une procédure judiciaire et menaçait de procéder au recouvrement par voie d'huissier.

Après m'être entretenu avec ce consommateur, j'ai pris contact avec ses créanciers. La première banque a alors consenti une diminution des mensualités de 940 F à 528 F, accompagnée d'une baisse du taux à 6 % au lieu de 13 %. Quant à la seconde banque, elle a accepté des mensualités de 300 F, imputées sur le capital et non sur les intérêts et a suspendu tout recouvrement par voie d'huissier.

En cas de surendettement, notre possibilité d'intervention est double :

- soit le dépôt de dossier est inévitable, nous pouvons alors intervenir auprès des créanciers afin de trouver des arrangements temporaires et éviter ainsi au consommateur de s'enfoncer davantage dans l'attente que son dossier passe en commission,
- soit la situation permet que notre intervention débouche sur des accords définitifs entre les créanciers et le consommateur (baisse des mensualités, diminution des taux...) qui n'aura pas alors à déposer un dossier de surendettement.

En tout état de cause, nous pouvons aider le consommateur à constituer son dossier de surendettement, lui expliquer la procédure et, dans la mesure du possible, essayer de dédramatiser la situation.

Le Point d'Information et de Prévention du Surendettement (PIPS)

La Maison Catalane de la Consommation a créé, il y a trois ans, un Point d'Information et de Prévention du Surendettement, placé sous la responsabilité de Yves Bertin Ngoma.

Les missions sont :

- l'écoute, l'information des ménages en difficultés financières,
- l'organisation de campagnes publiques d'information,
- l'assistance technique dans la constitution des dossiers de saisine de la commission de surendettement..

⊕ **A quels besoins répond le PIPS ? A quel public s'adresse-t-il ?**

Y. B.N. : Il informe en amont sur le crédit et en aval sur les procédures de traitement du surendettement.

Il évalue l'état d'endettement

du débiteur, conseille et oriente le débiteur dans la recherche de règlement amiable, le soutient dans le cadre de la procédure de traitement. Tout consommateur peut s'adresser au PIPS sachant que le surendettement touche toutes les catégories socioprofessionnelles.

Nous menons également des campagnes de sensibilisation du grand public. Le PIPS est par ailleurs sollicité par différents acteurs sociaux pour des formations sur le surendettement. Enfin, il nous arrive d'intervenir auprès des organismes de crédit pour tenter de solutionner certains litiges.

⊕ **Quel bilan tirez-vous de cette action ?**

Y. B.N. : Face à l'explosion du nombre des ménages en surendettement (800 dossiers en 1998 dans les Pyrénées Orientales), le PIPS nous permet de contribuer à la résolution des situations difficiles. Grâce à l'examen de la nature et de la réalité des créances, notre travail permet de ne pas faire du traitement du surendettement un recours systématique.

Notre axe d'intervention est résolument préventif : il privilégie l'information et la formation pour un usage parcimonieux du crédit.

Une exposition

L'endettement des ménages :

- 1984 : 4 ménages sur 10 ont des crédits (crédit à la consommation, crédit immobilier).
- 1997 : 1 ménage sur 2 est endetté par des crédits en cours, notamment des crédits à la consommation.

Dans le cadre de la campagne de lutte contre les exclusions et le surendettement, Léo Lagrange Défense des Consommateurs* a réalisé une exposition sur le surendettement, accompagnée d'un fascicule. De l'explication du surendettement, en passant par ses causes et les risques du crédit facile, sans oublier les solutions en cas de surendettement, 12 panneaux** permettent, de manière pédagogique et claire, d'informer, d'éduquer et de prévenir sur ce thème.

Les fascicules sont à l'attention des visiteurs de l'exposition et leur permettent d'en savoir plus, de calculer tranquillement chez eux leur budget et leur éventuel endettement.

* En collaboration avec l'ASSECO-CFDT, la CGL, l'UNAF et l'UFCS.

** Plastifiés, format 1 m x 0,70. Prix de l'expo : 1.000 F. Le fascicule : 8 F. Port en sus.

Commandes auprès de Yves Huguet, Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs, 153 avenue Jean Lolive, 91695 Pantin cedex, Chèques à l'ordre de l'ALLDC.

Intervenir auprès des stagiaires *

En dépit de la gravité du sujet abordé, il faut lui conserver un caractère ludique. Une méthode de calcul simple fut mise à la disposition des stagiaires, les mettant en mesure d'appréhender leur situation financière et, le cas échéant, de la qualifier de situation de surendettement.

D'autre part, il faut insister sur la nécessité, pour la personne surendettée, de ne point opter pour la séduisante politique de l'autruche, à laquelle cède malheureusement la majorité des débiteurs.

Enfin, une fois définie la mission de conseil et d'accompagnement des associations de défense des consommateurs, l'intervention s'est plus spé-

cialement portée sur l'étude des institutions habilitées à gérer le surendettement des particuliers : les commissions de surendettement et le juge lui-même.

Chaque stagiaire a pu partager avec les autres tant ses heureuses que ses malheureuses expériences de gestionnaire du budget familial et s'est engagé à une véritable responsabilisation dans le rééquilibrage de sa situation financière.

Virginie DUMOTTIER

* réalisée par l'Association Départementale Léo Lagrange du Val de Marne pour la Défense des Consommateurs, avec la collaboration du Club Liaison Emploi Formation (CLEF) de Cachan.

Des droits

au logement

Le droit au logement a été reconnu par la loi du 31 mai 1990 comme un droit fondamental. Or, neuf ans après, force est de constater que ce droit n'est pas encore une réalité. En effet, bon nombre de ménages ne trouvent pas encore aujourd'hui à se loger décemment. Les prix des loyers du secteur privé, y compris du secteur HLM pour ce qui est des opérations récentes, ne permettent pas à des familles très modestes de se loger. De plus, certains quartiers véhiculent une image néfaste qui n'incite pas les ménages à s'y installer. Si bien qu'on assiste à ce paradoxe d'une vacance en augmentation et d'une demande non satisfaite.

Pour inverser le processus, il est nécessaire d'engager une politique ambitieuse de l'habitat - basée sur la mixité spatiale et sociale - et l'obligation de construire du logement social dans les communes qui s'y refusent. Il ne peut y avoir une politique du logement sans une coordination avec les poli-

tiques de l'emploi, de l'urbanisme, de l'environnement, de la ville. Ce qui suppose une politique d'aménagement du territoire conçue à partir des réalités locales et régionales.

La participation des habitants dans la politique de l'habitat, de la ville est nécessaire pour mieux faire prendre en compte les besoins et les attentes. Les élections des administrateurs locataires dans les Conseils d'Administration des organismes d'HLM constituent un enjeu particulièrement important. C'est pourquoi la Cgl, Léo Lagrange, l'Adeic, la Fen, le Cnafal ont décidé de constituer des listes communes aux prochaines élections sur la base du droit au logement pour tous et cela sans distinction ni discrimination.

Nicole MATHIEU
Secrétaire Générale
de la Confédération Générale du Logement

à un compte bancaire

Les banques sélectionnent leurs clients et souvent refusent l'ouverture d'un compte aux Rmistes, aux faibles revenus, aux chômeurs. Si une banque en a effectivement le droit, elle doit, cependant, motiver son refus de sorte que le candidat puisse demander à la Banque de France de désigner un établissement tenu de lui ouvrir un compte.

Ce principe du droit au compte figurait dans la loi bancaire du 24 janvier 1984, mais il s'agissait d'un droit sans contenu car, de fait, limité à quelques opérations de caisse. La nouvelle rédaction de l'article 137 de la loi de 1998 réaffirme ce droit : toute personne résidant en France a droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement financier de son choix ou auprès des services financiers de la Poste ou du Trésor Public.

Le Parlement a lié des services bancaires de base à l'ouverture du compte. Ces derniers doivent être définis par décret.

C'est dans le cadre du groupe de travail, mis en place en novembre 1998 par le Ministre de l'Economie, chargé de l'évolution des relations entre les banques et leurs clients, que les modalités d'application seront proposées au gouvernement.

D'ores et déjà, la grande majorité des organisations de consommateurs a exclu la création d'une «banque sociale» ou de moyens spécifiques de paiement pour les exclus. Ni «ghetto», ni «étoile» pour les personnes en situation fragile, tel est notre leitmotiv. Il reste désormais à définir les services bancaires de base que toute banque devra offrir à toute personne, et ce, gratuitement.

Rendez-vous en septembre pour le début des négociations et les arbitrages des pouvoirs publics. Plus de trois millions de foyers sont, d'ores et déjà, concernés.

Christian HUARD
Secrétaire général de l'ADEIC

pour les personnes âgées

Depuis l'avis du Conseil National de la Consommation du 19 mai 1994 (1), qui proposait un modèle de contrat pour les maisons de retraite, quel chemin avons-nous parcouru ?

Deux enquêtes ont été diligentées par la DGCCRF(2) en 1995 et en 1997. Les infractions concernaient près de 7 % des établissements contrôlés et 30 % avaient fait l'objet d'un rappel de la réglementation. Les anomalies constatées : règles de publicité des prix, délivrance de notes, conditions de facturation des prestations téléphoniques, rédaction du contrat de séjour.

Après la publication par 60 Millions de Consommateurs d'un dossier intitulé «Maisons de retraite - Le scandale» et suite à de nombreuses demandes de relance du groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC), professionnels et

associations de consommateurs vont reprendre leurs travaux en 1999 : inventaire de la situation, amélioration de l'information préalable des futurs résidents, possibilités de comparaison sur le niveau de qualité annoncé et les prestations proposées.

Pour ma part, j'espère, comme rapporteur du collège consommateurs du CNC, que nous franchirons un nouveau pas significatif dans l'amélioration de la qualité de l'information préalable des personnes à la recherche d'un établissement.

Yves HUGUET

(1) dans le cadre de la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990.
(2) Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

à des conditions de vie décentes

Le téléphone*

- Réduction de la facture téléphonique, sur demande, pour les bénéficiaires des minima sociaux.

- Le «service téléphonique restreint» : quand on ne peut pas payer sa facture, on peut demander à bénéficier de ce service qui permet de recevoir des appels et d'appeler les services gratuits et d'urgence, en attendant que la commission ad hoc ait statué sur la prise en charge des dettes téléphoniques.

L'eau*

Une «charte solidarité»* prévoit le maintien d'une alimentation minimum, la prise en charge de tout ou partie de la facture en cas de difficulté temporaire, des actions pédagogiques pour un meilleur usage de l'eau. Des commissions «solidarité eau» devaient être mises en place dans chaque préfecture. A ce jour, absence quasi générale...

* conclue entre l'Etat, le Syndicat professionnel des entreprises de services d'eaux et d'assainissement, la Fédération Nationale des collectivités concédantes et l'Association des Maires de France.

L'électricité*

- En cas de «passage difficile», possibilité d'étaler le paiement des factures impayées.

- Installation gratuite d'un compteur spécial, fonctionnant avec une carte préchargée de la somme décidée par le consommateur.

- En cas de difficultés graves, réduction de la puissance du compteur à 3 Kwh/h, ce qui permet de faire fonctionner les appareils ménagers.

- Enfin, prise en charge, dans le cadre des conventions départementales «Précarité-Pauvreté», par le fonds financé par l'Etat, les Conseils Généraux, les CAF, les communes et EDF et GDF.

Le gaz*

- Maintien de la fourniture du gaz dans l'attente de l'intervention des services d'action sociale.

- Prise en charge dans le cadre des conventions départementales «Précarité Pauvreté» (voir plus haut).

* Personne ressource : Janine Argudo

La couverture médicale universelle

La Sécurité Sociale est reconnue comme une des conquêtes marquantes issue des idéaux de la Résistance. Pourtant, l'inégalité devant la prévention et le recours aux soins médicaux reste une injustice des plus criantes, car le niveau de ressources ne devrait pas induire de discrimination devant la maladie et la douleur.

Deux chiffres sont révélateurs :

- un Français sur quatre a déjà renoncé à certains soins pour des motifs financiers (étude Credes),

- alors que 84 % de la population dispose d'une couverture complémentaire, la proportion tombe à 45 % dans la tranche de revenus inférieurs à 2.000 F par personne dans une famille.

Léo Lagrange Consommation ne peut que se réjouir du dépôt du projet de loi prévoyant la mise en œuvre d'une couverture médicale universelle, qui doit permettre d'ouvrir de façon automatique et immédiate le régime général des salariés aux sans-droits, avec une complémentaire maladie gratuite assurant un large niveau de couverture, notamment en optique et soins dentaires.

Ainsi, le dernier chaînon du dispositif ambitieux pour faire face aux causes de l'exclusion va voir très prochainement sa concrétisation. Il s'agit d'un geste de solidarité nationale dont le poids financier sera réparti entre l'Etat, les conseils généraux et les organismes complémentaires (mutuelles, assurances...).

Bernard ORPHELIN

Ce dossier du Bloc-Notes fait l'objet de «tirés à part». Vous pouvez vous les procurer (60 F les 50 exemplaires) auprès du service communication en joignant votre chèque à l'ordre de la Fédération Nationale Léo Lagrange

Trajets d'Accès à l'Emploi (TRACE)

Souplesse, patience, respect de chacun, de son silence, ses mensonges, ses doutes, ses espoirs... Point après cinq mois.

Première réflexion : TRACE était conçu prioritairement pour les jeunes non touchés par les réseaux d'accueil ou en rupture avec ceux-ci. Face aux pressions liées à l'obligation de montée en charge du public dans le dispositif, les opérateurs ont procédé «classiquement» par peignage de fichiers. Sans doute ont-ils choisi les jeunes inscrits mais très peu suivis ou pour lesquels de multiples solutions avaient été tentées.

Aujourd'hui, le comité de pilotage s'est donné comme objectif l'information auprès de partenaires moins «attendus» (clubs de prévention, clubs sportifs, centres sociaux...).

Point positif : les jeunes eux-mêmes sont de bons relais auprès de l'animatrice TRACE. «Madame, lui, il faut vraiment l'aider !».

TRACE, mode d'emploi ?

Pas de formule déposée mais quelques principes à respecter à tout prix :

- une disponibilité à hauteur d'un mi-temps hebdomadaire pour une animatrice-formatrice ayant un grand sens de l'écoute et une bonne capacité d'organisation,

- un fonctionnement, le plus souple possible, consistant à «jongler» entre :

- Des entretiens individuels quasiment à volonté (entre 3 et 15) pour réinstaller la confiance entre le jeune et l'adulte.

- Des démarches multiples de résolution des difficultés (obtenir des chèques mobilité, un financement d'hébergement d'urgence...).

- Des tentatives de temps de groupe, pour apprendre ensemble comment marche un bottin, une petite annonce, un bilan de compétences.

- Des démarches auprès d'entreprises pour une évaluation en milieu de travail, un partenariat avec la CPAM pour un bilan de santé...

Deuxième réflexion : TRACE, donnant un droit d'accès prioritaire aux mesures existantes, n'invente rien de nouveau mais en appelle à la cohérence et à la cohésion des

pratiques. Le bilan de compétences a été fécond et bien vécu - fait rarissime chez les 16-25 ans ayant connu l'échec scolaire -, deux entreprises ont bien joué le jeu de l'évaluation en milieu de travail. Tant mieux... et les autres ?

Morceaux de vie

Il a fallu deux mois pour régler un problème de garde d'enfants qui permet enfin à A. d'entrer en formation linguistique, ouf !

Une autre jeune femme, française d'origine indienne (infirmière en Inde), fréquente une association pour accélérer son apprentissage du français. De notre côté, nous nous penchons sur les équivalences entre les diplômes français et indiens dans le domaine de la santé...

Et les jeunes qui refusent d'entrer en formation malgré leur faible niveau, qui s'obstinent dans des recherches d'emploi tous azimuts ? Et celui qui ne donne plus signe de vie après 1 h 30 d'entretien («c'est la première fois que je parle autant»), 3 lettres de relance, des coups de fil sans réponse ?

Un parcours, ça n'est pas linéaire, c'est fait d'allers et venues que l'on suit à la trace, l'animateur est le témoin de ce fil rouge qui se déroule, s'emmêle, se démêle, se dénoue... Ces quinze là tiennent-ils le bon bout ? Affaire à suivre...

Marie-Christine ROMANINI

(avec l'aide de Karen qui anime le dispositif et de toute l'équipe de Romainville)

Le programme TRACE concerne les jeunes sans qualification, âgés de 16 à 25 ans, de niveau VI et V bis. Il consiste en un accompagnement personnalisé pouvant aller jusqu'à 18 mois. L'Instep Ile de France accueille depuis décembre 98 15 jeunes, grâce au pilotage de l'Anpe de Bobigny, sous l'égide de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, avec des financements de l'Etat et de la Commission Européenne.

L'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs, c'est aujourd'hui :

13 associations locales spécifiques, 44 associations labellisées et 43 correspondants qui, bénévoles ou salariés, animent à des heures et jours réguliers 62 permanences locales de défense des consommateurs (9 000 heures par an). Nous sommes présents dans 12 régions, 27 départements et 46 villes pour une plus grande proximité.

Types de litiges traités :

- Commerce et pratiques commerciales : 33 %.
- Services : 12 %.
- Logement : 9 %.
- Assurances : 7 %.

Au total, selon les permanences, entre 75 % et 85 % des litiges ont été résolus à l'amiable.

Un site internet

Conçu pour le consommateur qui cherche un interlocuteur près de chez lui, il présente les coordonnées de toutes les permanences locales, avec le nom du médiateur et les horaires d'ouverture. Il propose également un formulaire rapide de saisie, qui permet au consommateur de formuler simplement sa requête.

Alors, ouvrez le site et faites-le connaître autour de vous : <http://assoc.wanadoo.fr/leolagrange-conso>

Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs, 153 avenue Jean Lolive, 93695 Pantin cedex, tél. 01 48 10 65 65