

## EDITO

### La santé, notre santé !

Vaste sujet qui nous amène à nous poser un certain nombre de questions et de réflexions sur son évolution au fil des ans.

La relation entre patient et le système de santé a évolué. La gestion hospitalière est entrée dans une logique de résultats dont les maîtres-mots sont gouvernance et celle de performance inspirée de la gestion des entreprises.

En quelques années, le patient s'est-il transformé en un « client » ?, soulevant nécessairement cette réflexion à avoir sur les caractéristiques du consumérisme, celle d'opposition et de résistance face aux abus, le tout justifiant une défiance, une résistance dans sa relation avec le système de santé ?

Au-delà des abus, gardons à l'esprit que la vraie richesse de l'hôpital reste son personnel responsable et porteur de valeurs humaines et éthique qui lui font honneur.

*Défendons nos droits !*

Le Bureau d'INDECOSA CGT 86

## Info Conso INDECOSA CGT 86

Octobre 2019



## INDECOSA et votre santé !

### CONSO

Refus de vente



### LOGEMENT

Construction : choisir son architecte

Travaux de construction : les différentes garanties

Ramonage

### Juridique

L'aide juridictionnelle, c'est quoi ?

### ECOLO

Colloque Indecosa

Donner du sens à ses achats

Une démarche citoyenne

## Filouterie et arnaque ?

Nous venons d'être informés par des adhérents d'une mutuelle que les établissements hospitaliers (dont le CHU) se livraient à une pratique délictueuse envers leurs malades ainsi qu'auprès des complémentaires-santé.

En effet lorsque vous êtes hospitalisé, vous avez le choix entre chambre double ou chambre individuelle. Lorsque vous choisissez la chambre individuelle, vous réglez le reste à charge (différence entre le prix demandé par l'établissement et le remboursement de votre mutuelle) jusque-là rien à dire sinon que le tarif pratiqué par ces établissements est prohibitif.



Là où le problème se complexifie, c'est quand vous n'avez pas choisi de chambre particulière et que pour des raisons de service ou faute de place **on vous impose celle-ci**. C'est de la filouterie, car peu de personnes connaissent la réglementation et règlent les avis à payer sans se poser plus de questions.

### Une chambre particulière ne peut être facturée que si elle a été demandée.

N'hésitez pas à faire une réclamation auprès du Trésor public qui envoie les factures, généralement il supprime les dus.

Mais cela ne s'arrête pas aux patients et là c'est de l'arnaque, profitant d'une méconnaissance de la part des malades et de leur fragilité lors de l'hospitalisation, les établissements hospitaliers envoient les factures à leurs complémentaires-santé.

La grande majorité des mutuelles à but non lucratif et les assurances remboursent une partie du coût de la chambre particulière. Lorsqu'elles reçoivent les factures d'hospitalisation, elles ne peuvent contrôler si leur adhérent a choisi ou non la chambre individuelle.

Donc les complémentaires-santé remboursent les établissements, cela représente plusieurs millions d'euros, on comprend mieux le silence des directions d'hôpital et de cliniques face aux désengagements de l'Etat depuis plusieurs années.



**Ce que dit la loi : Instruction DGOS/R1 no 2015-36 du 6 février 2015 relative au guide pratique de facturation des prestations pour exigence particulière du patient à destination des établissements de santé.**

**La facturation au patient de ces prestations doit respecter certaines conditions mentionnées à l'article R.162-32-2 du code de la sécurité sociale : Une demande provenant du patient ou de ses ayants-droit : la réalisation de ces prestations fait suite à la demande expresse du patient. Afin d'éviter tout litige, il est vivement recommandé de recueillir son accord par écrit, mentionnant la prestation délivrée ainsi que ses modalités de facturation.**

## Frais d'hospitalisation – restons attentifs aux pratiques abusives pratiquées par certains hôpitaux !

INDECOSA alerte sur les dérives pratiquées sur certains frais supplémentaires qui peuvent être facturés au patient et rappelle que **seules les prestations exigées par celui-ci peuvent faire l'objet d'une facturation** :

Il peut s'agir :

- d'une chambre particulière.
- de frais de repas et d'hébergement d'un accompagnant.
- de l'accès à la télévision.
- d'une ouverture de ligne téléphonique.
- d'actes de chirurgie esthétique.
- d'actes de conservation d'un corps d'un défunt.

Attention aux suppléments injustifiés qui ne font pas l'objet de prise en charge par l'Assurance Maladie ni par les complémentaires-santé, à savoir :

- Un forfait ambulatoire (aucun caractère obligatoire).
- Un forfait administratif (FOADM) ou frais de dossier.
- Un forfait incontinence.



BO protection sociale solidarité N° 2015/4 du 15 mai 2015

***Là encore, la loi est très claire vis-à-vis de ces forfaits. Ils sont illégaux – car déjà inclus dans ce que la Sécurité Sociale verse aux établissements de santé pour les rémunérer.***

### Bon à savoir

**Les recours possibles, si vous avez réglé ces prestations :**

- Vous pouvez vous adresser à INDECOSA.
- Saisir la DGCCRF.
- Vous pouvez joindre Santé Infos Droits Services au 01 53 62 40 30.

## REFUS DE VENTE



De telles pratiques peuvent donner lieu à des sanctions pénales. En refusant un paiement en liquide sans juste motif, un commerçant peut commettre plusieurs infractions à la fois. En effet, il doit normalement autoriser un paiement en espèces pour un montant inférieur à 1000 euros, sous peine d'amende de 150 euros (Art. R. 642-3 et 131-13, Code Pénal). Toutefois, le refus est légal dans certains cas. Ainsi, un vendeur a le droit, par exemple, de refuser un billet de 500 euros pour un achat de 50 euros et d'exiger que le client fasse l'appoint (Art. L. 112-5, Code monétaire et financier). Il peut aussi refuser un billet déchiré ou qui lui paraît douteux. De plus, il n'est pas tenu d'accepter plus de 50 pièces pour un paiement (règlement CE n° 974/98 du 03/05/1998). En l'absence de motif légitime (indisponibilité du produit, interdiction de vente d'alcool à un mineur, etc.), le refus de paiement en espèces peut aussi constituer un refus de vente (art. L. 121-1, Code de la consommation). Pour cela, le professionnel risque une amende de 1 500 euros maximum, doublée en cas de récidive ou 7 500 euros s'il est en société. Par ailleurs, il commet un délit si le refus est discriminatoire (en raison de l'âge, de l'origine, de la religion...). Dans ce cas, il encourt 3 ans de prison et 45 000 € d'amende (Art. L. 225-1, Code pénal). Tout témoin d'agissements répréhensibles peut les signaler par écrit au Procureur de la République. Si vous en êtes vous-mêmes victimes, vous pouvez porter plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

## LOGEMENT

### CONSTRUCTION : Choisir un architecte

Le recours à un architecte est obligatoire pour construire ou rénover un bâtiment à partir de 150 M<sup>2</sup> depuis le 1er mars 2017. Pour les édifices agricoles, ce seuil est fixé à 800M<sup>2</sup>. Un architecte doit être assuré en responsabilité décennale et civile. Le défaut d'assurance décennale est passible de six mois d'emprisonnement et/ou d'une amende de 75 000 euros.

#### Contrat et rémunération

La loi n'exige pas que l'architecte présente un contrat écrit, mais une convention "définissant la nature et l'étendue de ses missions ou de ses interventions ainsi que les modalités de sa rémunération" qui doit être signée (art. 11 de l'ordre des architectes). Attention : l'architecte n'a pas le droit d'engager des frais non prévus sans accord préalable.

Vous devez choisir un des professionnels diplômés d'Etat inscrit à l'ordre des architectes répertoriés sur le site [architectes-pour-tous.fr](http://architectes-pour-tous.fr) ou bien vous pouvez être guidé en vous adressant au Conseil d'Architecture, d'Urbanisme de d'Environnement (CAUE) de votre département.

#### Bon à savoir

Sachez que, pour certains travaux, l'entreprise doit être assurée au titre de la garantie décennale. À l'ouverture de tout chantier, elle doit justifier qu'elle a souscrit un contrat d'assurance la couvrant pour cette responsabilité. Les entreprises assurées doivent joindre, aux devis et aux factures, des attestations d'assurance, conformément aux articles L. 241-1 et L. 243-2 du Code des assurances. Elles doivent vous transmettre un document conforme à l'arrêté du 5 janvier 2016 fixant un modèle d'attestation d'assurance comprenant des mentions minimales.

# LOGEMENT

**TRAVAUX DE CONSTRUCTION :** Quelles sont les différentes garanties après la réception des travaux ?

**A retenir**

Vous faites réaliser des travaux de construction par une entreprise.

**Avant l'ouverture du chantier, le professionnel doit obligatoirement remettre au maître d'ouvrage un justificatif de contrat d'assurance en responsabilité civile.**

En cas de désordres après la réception des travaux, qu'ils soient neufs ou sur existants, 3 garanties existent pour agir :

**1) La garantie du parfait achèvement** (C. Civil n° 1792-6) d'une durée d'un an suivant la réception de l'ouvrage et qui s'apparente à un service après-vente. Elle couvre l'ensemble des défauts, vices apparents ou malfaçons indiqués sur **le procès-verbal** établi lors de la réception des travaux (réserves), quelle que soit leur nature et leur importance.

**2) La garantie de bon fonctionnement** (C. Civil n° 1792-3) ou garantie biennale. Sa souscription est facultative et elle s'applique uniquement aux éléments dissociables qui ne fonctionnent pas correctement pendant les deux années qui suivent la réception des travaux. Elle impose à l'entreprise ayant fait les travaux de réparer ou remplacer les éléments d'équipement.

**3) La garantie décennale (ou responsabilité civile décennale)** – 10 ans – qui suivent la réception des travaux. (C. Civil n° 1792).

Elle garantit la réparation des dommages qui se produisent après la réception des travaux, sans attendre une décision de justice.

Tout constructeur impliqué dans la construction d'un ouvrage neuf (ou existant), ou tout prestataire lié au maître d'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage est concerné.

Le professionnel engage sa responsabilité pendant 10 ans, en cas de dommage à l'égard du maître d'ouvrage, mais aussi à l'égard des acquéreurs successifs en cas de revente de l'ouvrage.

**Il s'agit de vices ou dommages qui compromettent la solidité de votre maison ou qui rendent votre habitation inhabitable ou nuisent gravement à son occupation normale ou qui mettent en danger la sécurité des occupants.**

**Bon à savoir**

**L'Assurance dommages-ouvrage**

Le constructeur qui décide de faire réaliser des travaux de construction, devenant à cette occasion maître d'ouvrage, doit souscrire une assurance de dommages obligatoire dite « dommages-ouvrage » avant l'ouverture du chantier.

Elle est souscrite pour son compte ou pour celui des propriétaires successifs du bien, qui bénéficient de plein droit de l'assurance.

L'assurance dommages-ouvrage a pour objet d'intervenir **en préfinancement des dommages de nature décennale** et vous permettra d'être remboursé en cas de sinistre de la totalité des travaux de réparations faisant l'objet de la **garantie décennale** sans attendre une décision de justice.

C'est l'assureur qui se charge ensuite de faire un recours contre le ou les constructeurs responsables.

*Focus*



**RAMONAGE**

*L'hiver arrive, il faut penser au ramonage des conduits de cheminée. Cela implique pour que pour les assurances prennent en charge un sinistre d'être en possession d'un certificat de ramonage daté et signé par un professionnel.*

*Le ramonage est obligatoire au moins une fois par an, parfois deux, selon le règlement sanitaire du département. (Le défaut de ramonage constitue une infraction qui peut être sanctionnée par une amende pouvant aller jusqu'à 450 €). Si vous vivez en immeuble, un règlement peut interdire le feu de cheminée. Vérifier bien avant de cuire les châtaignes !*

# JURIDIQUE

## L'AIDE JURIDICTIONNELLE, C'EST QUOI ?

L'aide juridictionnelle s'adresse aux personnes physiques (exceptionnellement aux personnes morales à but non lucratif ayant leur siège en France et ne disposant pas de ressources suffisantes) dont les ressources sont insuffisantes pour faire valoir leurs droits en justice. L'Etat assure la prise en charge des frais de justice, frais d'expertise...).

Elle peut être totale ou partielle. Dans les deux cas, il reste tout de même les frais de plaidoirie (lorsque l'avocat s'exprime oralement devant certaines juridictions), à la charge du client qui s'élèvent à 13 euros.

Pour bénéficier de l'aide totale, il faut que la moyenne calculée soit inférieure à 1 031 euros.

Pour bénéficier de l'aide partielle, la moyenne doit être comprise entre 1 031 euros et 1 546 euros. Le pourcentage de prise en compte est alors calculé selon un taux.

L'aide juridictionnelle dépend aussi du nombre de personnes à charge. Toutes les ressources sont prises en compte : ressources personnelles, celles du partenaire et des personnes vivant au foyer y compris les personnes à charge.

### Bon à savoir

Il existe une aide provisoire : l'admission provisoire à l'aide juridictionnelle peut être accordée lorsque la procédure met en péril les conditions essentielles de vie de l'intéressé (notamment en cas d'exécution forcée emportant saisie des biens ou expulsion) (article 20 de la loi du 10 juillet 1991).

Si le consommateur bénéficie d'une assurance de protection juridique couvrant ses frais, il ne peut bénéficier de l'aide juridictionnelle. S'il a une assurance, mais qui ne couvre pas les frais ou qui les couvre partiellement, il doit fournir une attestation de non-prise en charge.

Lien calcul des droits : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide>

Le choix de l'avocat reste libre.

**Précisions : dans le cas d'une aide totale, l'avocat ne peut pas demander des honoraires complémentaires. Cependant, il le peut en cas d'aide partielle.**

Les sommes engagées avant la demande d'aide ne sont pas remboursées.

Même si le consommateur est bénéficiaire de l'aide juridictionnelle totale ou partielle, l'avocat peut lui réclamer des honoraires supplémentaires, si les 4 conditions suivantes sont toutes réunies :

- il y a eu une décision de justice définitive dans l'affaire le concernant, c'est-à-dire qu'aucun recours n'a été exercé.
- s'il a gagné une somme importante grâce aux dommages-intérêts qui lui ont été octroyés par la décision.
- cette somme lui fait dépasser les plafonds requis pour toucher l'aide juridictionnelle.
- le bureau d'aide juridictionnelle lui a déjà retiré l'aide accordée.

### Comment demander l'aide juridictionnelle ?

En remplissant le formulaire Cerfa n° 15626\*01 disponible en mairie, dans les tribunaux et en ligne. Lorsqu'une réponse favorable est reçue, le délai est d'un an pour engager la procédure et court à partir du jour où la réponse est connue par le destinataire. Lorsque la réponse est défavorable, le délai de contestation est de 15 jours et court à partir de la notification de la décision.

### En savoir plus

Pour de plus amples renseignements : existence du portail [justice.fr](https://www.justice.fr)



# ECOLOGIE

Le 3 octobre dernier, l'Association INDECOSA (Association de défense des consommateurs de la CGT) organisait au siège de la Confédération CGT à Montreuil, un colloque intitulé « Changement climatique et consommation, quels liens ? »

C'est le second volet d'un cycle sur trois ans qui s'inspire des trois piliers du développement durable, en l'occurrence :

Social

Environnemental

Economique

Ce cycle intitulé « la face cachée des produits que nous consommons » met en lumière le paradoxe d'une consommation qui se veut accessible au plus grand nombre mais qui crée de profonds bouleversements sur terre.

## En savoir plus

Pour de plus amples renseignements : [www.indecosa.cgt.fr](http://www.indecosa.cgt.fr)

## Donner du sens à ses achats et minimiser l'impact environnement en recourant le moins possible à la surconsommation dictée par le marché



Le but des adeptes de la consommation collaborative est non seulement basée sur la réalisation d'économies, mais d'appliquer certaines valeurs à la façon de consommer, à savoir une certaine conscience citoyenne, de donner du sens à leurs achats. Reprendre le contrôle de leur acte en maîtrisant les conséquences, recréer du lien social et surtout minimiser l'impact environnemental en recourant le moins possible à la surconsommation dictée.



Autre explication à l'augmentation de l'achat d'occasion, la baisse du pouvoir d'achat qui oblige un grand nombre de personnes à recourir à des solutions à plus faible coût pour s'équiper ou se vêtir –troc de biens et de services, achat groupé, location, prêt de matériels ou autres entre particuliers, échange de maisons de vacances, co-voiturage etc.



## Une démarche citoyenne

Pour chaque produit (matériau), il existe aujourd'hui des filières de collecte, de recyclage des matières premières secondaires permettant la fabrication de produits recyclés et des débouchés pour ces produits.

Acheter recyclé, c'est participer au développement du marché du recyclage et à la création d'emplois dans ce secteur.

**« L'environnement a besoin de vous et de votre action » !**

# C'est quoi INDECOSA ?

INDECOSA travaille sur deux axes principaux :

1. L'aide individuelle et / ou collective aux usagers consommateurs.
2. L'intervention sur les thèmes touchant au consumérisme.

Ce deuxième volet de notre activité rend encore celle-ci plus spécifique au sens où l'on aborde les problèmes du point de vue de l'utilisateur consommateur et non de celui du salarié dans l'entreprise.

L'objectif de la nouvelle équipe est de faire connaître encore plus notre Association de Défense des Consommateurs, d'être présents dans vos réunions, congrès, etc. De vous sensibiliser aux problèmes que vous, syndiqués, consommateurs, pouvez rencontrer dans la vie de tous les jours. (Internet, achat en ligne, logement, etc.).

Le deuxième objectif est d'étoffer cette équipe, de la rajeunir pour amener un sang nouveau et novateur.

Le rôle d'INDECOSA n'est pas de suppléer les syndicats CGT, mais de venir en complémentarité sur les thèmes touchant au consumérisme.

## Composition du Bureau :



### Président

**Nelson VIEIRA**

[vieira.nelson0212@gmail.com](mailto:vieira.nelson0212@gmail.com)

06 26 55 02 59

### Vice-Président

**Alain PAIN**

[alain.pain@free.fr](mailto:alain.pain@free.fr)

06 62 66 32 44

### Trésorière

**Annie COUTURIER**

[anniecouturier@free.fr](mailto:anniecouturier@free.fr)

06 65 23 54 60

### Trésorière adjointe

**Marylène RAFFIN-HENAU**

[maryleneraffin@hotmail.fr](mailto:maryleneraffin@hotmail.fr)

06 76 64 68 90

### Secrétaire

**Jocelyne ANTUNES**

[jose.antunes@wanadoo.fr](mailto:jose.antunes@wanadoo.fr)

07 86 45.04 34

### Secrétaire adjoint

**Claude FUZEAU**

[claud.fuzeau@sfr](mailto:claud.fuzeau@sfr)

06 21 40 66 44



### Membres du Conseil d'administration :

Marie Jo **BAUDENEAU** UL Châtelleraut

Jean-Claude **SARDIN** – UL Châtelleraut

François **BONNIN** – TERRITORIAUX CHATELLERAULT

Alban **PINEAU** – CCA INTERNATIONAL

Jean **REANT** – CH LABORIT

Lionel **BONNIFAIT** – RETRAITE FAPT

Géraldine **RICHARD** – FAPT 86

Jean-Philippe **GUITTONNEAU** – TERRITORIAUX POITIERS

Natacha **BROUARD** – TERRITORIAUX POITIERS

Béatrice **GUILMIN** – POLE EMPLOI

Julien **HEMON** – LC France/UD CGT 86

### Accueils :

**mardi et jeudi de 14 à 17h** (sur RV), 21 bis Rue Arsène Orillard à **POITIERS**

**mardi et jeudi** - (sur RV) – Rue Blaise Pascal Zone de Chalembert à **JAUNAY MARGNY**

**mercredi de 14 à 17h** (sur RV), 1 rue du Moulin St Léger - à **CHAUVIGNY**

**jeudi de 17h à 19h** permanence et sur RV 11 Rue du Cognet à **CHATELLERAULT** : 05 49 21 15 39

Tél : 05 49 60 34 76 ou 05 49 60 34 70 - Mail : [indecosa86@laposte.net](mailto:indecosa86@laposte.net) ou [indecosa86@gmail.com](mailto:indecosa86@gmail.com)