

# **LA LETTRE DE**

# **L'ORGECO ISÈRE**

**N°1 – 2ème Trimestre  
2014**

## LA CONSEILLERE EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

Une conseillère en Economie Sociale et Familiale est une spécialiste de l'action socio-éducative. Elle aide les personnes en situation précaire à résoudre leurs difficultés quotidiennes.

Son intervention consiste à aider et permettre le retour ou l'accès à l'autonomie pour différents publics (personnes ou familles rencontrant des difficultés d'ordre social ou financier, personnes âgées, personnes en situation de handicap, allocataires RSA, migrants...). Elle mène donc un accompagnement social auprès de ces usagers.

L'organisation d'actions collectives constitue une part importante de son activité.

Ses champs d'action :

- Diagnostic et accompagnement social
- Budget familial, énergie
- Insertion socio-professionnelle (RSA, accès à l'emploi, chantier d'insertion...)
- Prévention des dettes, instruction des dossiers de surendettement
- Aide financière ou alimentaire
- Mesures de protection (tutelle ou curatelle)
- Médiation (relations familiales, professionnelles ou autre)

- Soutien administratif, accès aux droits
- Aide à l'accès et au maintien dans le logement
- Actions de formation, mise en place d'ateliers
- Développement local
- Santé, vieillesse, dépendances, santé mentale
- Réinsertion
- Expertise technique dans les domaines du logement, de l'équipement et de la gestion des énergies
- Sensibilisation aux problématiques sociales
- Gestion d'équipes et recrutement dans les services d'aide à domicile.

Les compétences de la CESF sont diversifiées. Pour agir concrètement dans le quotidien des personnes en difficulté elle possède des compétences techniques et pratiques dans différents domaines comme l'habitat, le logement, la santé, la vie sociale et culturelle... Elle doit également posséder des qualités humaines : confrontée à l'agressivité et à la précarité, elle doit être dotée d'un solide équilibre psychologique et d'un fort optimisme. Le sens du contact et de l'écoute, le sens de l'aide et la diplomatie sont aussi indispensables. Elle doit enfin faire preuve de disponibilité et d'un sens de l'équipe car, bien qu'elle dispose d'une

certaine autonomie, sa mission l’emmène cependant à intervenir en soirée et le week-end et multiplie les partenariats avec d’autres professionnels.

Une CESF peut exercer son métier dans divers lieux : les caisses d’allocations familiales, les mutualités sociales agricoles, les hôpitaux, les institutions sanitaires et sociales, les collectivités locales (Conseils généraux, centres communaux d’action sociale), les associations, les organismes de protection des consommateurs...

Il existe des différences entre le métier de CESF et le métier d’Assistante de Service Social (ASS) :

#### **CESF :**

- Experte et régulatrice dans la vie quotidienne : consommation, habitat-logement, l’insertion professionnelle et sociale, l’alimentation-santé.
- Travail à double registre : préventif-curatif et individuel ou collectif
- Actions : transmettre des compétences aux publics en difficulté pour qu’ils accèdent à plus d’autonomie dans la vie quotidienne
- Champs d’intervention : presque aucune limite.

*Exemples* : démarche d’amélioration d’habitat auprès de familles précarisées, prodiguer des conseils sur

l’alimentation en tenant compte des cultures, lancer un programme d’alphabétisation pour un groupe de gens du voyage, réunions thématiques avec des personnes isolées au sein d’une cité.

- Public : très large (familles, personnes âgées, personnes sous tutelle, personnes en situation de handicap, adolescents en foyer...)
- Elle peut identifier les priorités d’action sur un territoire (recyclage des déchets)

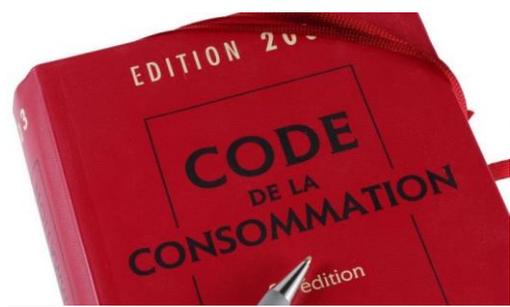
Diplôme : BTS Economie Sociale et Familiale + Diplôme d’Etat d’Economie Sociale et Familiale.

#### **ASS :**

- Premier interlocuteur des personnes en difficultés (difficultés sociales, financières, scolaires ou médicales)
- Elle évalue des situations critiques, oriente le public vers des dispositifs sociaux en privilégiant l’autonomie et l’insertion sociale.
- C’est la seule profession sociale réglementée : il faut avoir le Diplôme d’Etat d’Assistante Sociale (DEASS)
- Elle est tenue au secret professionnel et bénéficie d’un code déontologique
- Elle peut agir dans la protection de l’enfance contrairement aux CESF.

La CESF, l’ASS et l’éducateur spécialisé travaillent en complémentarité.

## LES PRINCIPAUX APPORTS DE LA LOI HAMON



La loi n°2014-3344 relative à la consommation (dite loi Hamon) est entrée en vigueur depuis le 18 mars 2014. Voici les principaux points à retenir :

### ➤ **L'action de groupe**

La loi Hamon crée l'action de groupe qui permettra aux associations de consommateurs agréées, après la publication d'un décret d'application, d'agir en justice (civile) afin d'obtenir la réparation des préjudices subis par un groupe de consommateurs, placés dans une situation similaire ou identique. Le but étant d'accélérer les procédures et d'avoir plus de poids devant la justice. Cette action sera possible à l'encontre de tout professionnel manquant à ses obligations légales ou contractuelles mais également pour sanctionner toute pratique anti-concurrentielle.

### ➤ **Les contrats conclus à distance / achats sur Internet**

Délai de rétractation : la loi relative à la consommation permet au consommateur de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à une commande en ligne. Ainsi le délai de rétractation est passé à 14 jours (contre 7 jours précédemment). Ce délai commence à courir à compter de la réception du produit pour la vente de biens, ou à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Livraison : cette loi instaure également l'obligation pour le professionnel de livrer le bien acheté par Internet à la date indiquée dans son offre commerciale. A défaut d'indication de livraison, le professionnel est tenu de livrer le bien au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande.

Remboursement : le consommateur doit être remboursé dans un délai de 14 jours maximum après avoir exercé son droit de rétractation ou dénoncé le contrat. Si le professionnel ne s'exécute pas une majoration de plein droit sera alors applicable (1% jusqu'à 10 jours de retard, 5% entre 10 et 20 jours et 10% entre 20 et 30 jours).

Ces dispositions sont valables pour tous les contrats conclus après le 13 juin 2014 sauf les contrats de

transports de passagers, forfait touristiques...

### ➤ **Démarchage téléphonique**

La loi prévoit l'obligation d'identification du professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou modifier un contrat. Ainsi, il lui est interdit d'utiliser un numéro masqué. Le professionnel a également l'obligation d'adresser au consommateur, sur papier ou support durable, une confirmation de l'offre et les informations précontractuelles. Le consommateur n'est engagé que par sa seule signature par écrit ou par consentement donné par voie électronique. Ces dispositions sont valables pour tous les contrats conclus après le 13 juin 2014. Enfin, il sera bientôt possible de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur une liste d'opposition.

### ➤ **Santé**

La loi prévoit l'ouverture de la distribution de lunettes et lentilles qui pourront désormais être vendues par Internet. Pour ce faire, et à compter du 18 septembre 2014, les ophtalmologistes devront indiquer sur la prescription médicale de verres

correcteurs l'écart pupillaire du patient. Par ailleurs, la vente des tests de grossesse et des produits d'entretien des lentilles en grande surface est désormais autorisée.

### ➤ **Les contrats conclus dans les foires et salon**

Le professionnel est soumis à une obligation d'information précontractuelle sur l'absence d'un délai de rétractation pour tout achat dans les foires et les salons. Il est également obligatoire pour lui de faire figurer dans les offres de contrats cette absence de délai de rétractation.

### ➤ **Energie**

La loi prévoit qu'aucuns frais liés au rejet de paiement ne peuvent être imputés par un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel aux personnes qui bénéficient de la tarification spéciale « produit de première nécessité » de l'électricité ou du tarif spécial de solidarité du gaz naturel.

### ➤ **Assurances**

Actuellement pour résilier un contrat d'assurance automobile ou habitation il faut attendre l'échéance annuelle et respecter une procédure de forme détaillée à l'article L113-12 du code

des assurances. A défaut le contrat se renouvelle automatiquement pour une année supplémentaire.

La loi HAMON prévoit que l'assuré peut à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats tacitement reconductibles. La résiliation prend effet un mois après la demande.

Cette disposition rentrera en vigueur après la publication d'un décret en Conseil d'Etat dont la date n'est pas encore.

### **ATTENTION AUX MOUSTIQUES TIGRES**



Ce moustique d'origine tropical, se distingue par ses rayures noires et blanches.

Très dangereux, voir mortel pour des personnes fragiles, il est vecteur du virus du chikungunya et de la dengue. Ces maladies se caractérisent par une forte fièvre, des douleurs musculaires, des maux de tête.

Une épidémie importante touche la Guadeloupe et la Martinique.

En France métropolitaine, 18 départements du Sud et notamment le Sud-Est sont en alerte rouge : 121 cas suspect ont été enregistrés. Dans la majorité des cas, il s'agit de voyageurs qui n'ont pas été contaminés par des moustiques vivant en métropole.

Le moustique tigre est présent en Isère. Mais aucun cas de chikungunya ou de dengue n'a été observé. Le moustique se développe en 4 étapes : œuf, larve, nymphe, adulte. Les larves se développent dans des petites quantités d'eau stagnante.

Le moustique se montre très agressif essentiellement au lever du jour et à la tombée de la nuit.

Des mesures de prévention ont été mises en place en Isère. Une cellule départementale de gestion ? et propose au Préfet les actes à mettre en place en terme de surveillance et de communication.

Des mesures pour éviter la Prolifération des moustiques sont conseillées :

- Enlever les objets abandonnés, dans le jardin ou sur la terrasse, qui peuvent servir de récipients.
- Couvrir les récipients d'eau, les piscines
- Eviter les soucoupes ou vases contenant de l'eau
- Entretien des espaces verts : élaguer, débroussailler, réduire les sources d'humidité.
- Vérifier le bon écoulement des eaux pluviales

Enfin, il est conseillé de se protéger contre les piqures en utilisant des répulsifs et des diffuseurs d'insecticides, en portant des vêtements couvrants et amples.

Attention aux bébés... Ils doivent dormir en cas de doute sous une moustiquaire.

## **COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE ENTRE LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET GDF SUEZ DU 29 AVRIL 2014**

Cette année encore l'ORGECO 38 a participé à la rencontre entre les associations de consommateurs et GDF SUEZ. Voici les thèmes qui ont été abordés lors de ce temps d'échange qui a eu lieu le 29 avril 2014 à Grenoble.

### ➤ **L'amélioration de la satisfaction des clients de GDF SUEZ**

Cela passe essentiellement par le perfectionnement du processus de traitement des réclamations. A ce sujet, GDF SUEZ s'engage à promouvoir une meilleure traçabilité des contacts avec ses clients, à renforcer la qualité de ses écrits et réponses, et à améliorer l'efficacité du traitement des réclamations en donnant plus d'autonomie aux conseillers.

En dernier recours il est possible de saisir le Médiateur national de l'énergie :

 Un recours amiable externe à l'entreprise :  
le Médiateur national de l'énergie (MNE)

**Le Médiateur national de l'énergie peut être saisi par les consommateurs** si, deux mois après réception de la réclamation par le fournisseur, le consommateur n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse. L'accès au Médiateur est libre et gratuit.

Le MNE a été institué par la loi du 7 décembre 2006. C'est une autorité administrative indépendante.

Le dossier peut être transmis :

- par courrier :  
Médiateur national de l'énergie -  
Libre réponse n°59252 - 75443 Paris  
CEDEX 09
- par Internet :  
[www.energie.mediateur.fr](http://www.energie.mediateur.fr)

A côté de ce schéma classique, un dispositif spécifique pour les associations de consommateurs a été mis en place depuis quelque temps. Lorsque votre réclamation n'a pas été résolue au niveau 1 (par le service clientèle) nous pouvons intervenir plus rapidement grâce aux contacts que nous avons chez GDF SUEZ avec des interlocuteurs privilégiés. Dès lors, n'hésitez plus à contacter ORGECO 38 en cas de difficulté.

### ➤ **Le renforcement de la politique de proximité auprès des associations de consommateurs**

Depuis 2011, GDF SUEZ s'est engagé à rencontrer au moins une fois par an les associations de consommateurs locales. Ces rencontres régionales sont passées de 44 en 2011 à 78 en 2013.

Des rencontres bilatérales peuvent également être fixées à la demande d'une association, ou au regard du

volume de ses réclamations pour le compte de ses adhérents.

### ➤ **La lutte contre la précarité énergétique**

#### - Les tarifs sociaux :

La loi Brottes du 15 avril 2013 prévoit l'élargissement de la base des bénéficiaires aux TSS et TPN (tarif spécial de solidarité pour le gaz et tarif de première nécessité pour l'électricité) à environ 4 millions de personnes grâce à la détection des clients éligibles sur la base des fichiers transmis par l'administration fiscale.

Voici une fiche pratique rédigée par les pouvoirs publics afin de tout savoir sur les tarifs sociaux en la matière : <http://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Ma-facture-mon-compteur/Ai-je-droit-aux-tarifs-sociaux>

#### - Le programme Habiter Mieux :

Il s'agit d'un programme d'aides financière et d'accompagnement mis en place par l'Agence Nationale de l'Habitat, dont GDF SUEZ est partenaire, afin d'aider les propriétaires occupants à réaliser des travaux de rénovation thermique dans leurs logements.



[http://www.anah.fr/fileadmin/anahme dias/Textes\\_et\\_publications/Les\\_Aides/Depliant\\_Habiter\\_Mieux.pdf](http://www.anah.fr/fileadmin/anahme dias/Textes_et_publications/Les_Aides/Depliant_Habiter_Mieux.pdf)

### ➤ **Les solutions à disposition des particuliers pour la maîtrise de leur budget énergie**

#### - Cap Eco Conso :

Il s'agit d'un nouveau service en ligne gratuit pour accompagner les clients GDF SUEZ Dolce Vita vers une plus grande compréhension et une meilleure maîtrise de leur consommation de gaz naturel et d'électricité. Ce service est disponible sur Internet depuis septembre 2012 et dans une version mobile depuis janvier 2013. Cap Eco Conso propose une analyse détaillée et personnalisée permettant de comprendre sa consommation, de la comparer avec les années précédentes, et de la prévoir pour ainsi réaliser des économies.



[http://www.gdfsuez-dolcevita.fr/portailClients/client/c/2/Mes\\_services/e\\_services/Cap\\_EcoConso](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr/portailClients/client/c/2/Mes_services/e_services/Cap_EcoConso)

- Dolce Confort

Ce service payant de programmation à distance de son chauffage via Internet ou son smartphone est en test depuis septembre 2013. Il permet de piloter à distance son chauffage afin de l'adapter à son mode de vie et réaliser des économies d'énergie.



## QUE LA MONTAGNE EST BELLE

Quelques précautions sont à prendre lors d'excursions en montagne, pour profiter pleinement de la montagne et de la nature.

Avant de partir le randonneur doit prendre quelques précautions :

- Choisir un itinéraire en fonction de ses capacités
- Prendre connaissance de la météo avant de partir
- S'équiper de vêtements chauds, de chaussures adaptées à la ballade, d'une petite pharmacie pour soigner d'éventuels bobos
- Emporter de quoi s'alimenter, d'hydrater, et un sac plastique pour mettre et redescendre les déchets.
- (Prévenir quelqu'un de son départ en randonnée)

La montagne peut être dangereuse, il ne faut pas hésiter à rebrousser chemin en cas de problème inattendus : météo changeante, problème physique (accident, fatigue,...) notamment lorsque des enfants participent à l'excursion.

L'appareil photo, la paire de jumelles glissées dans le sac à dos sont indispensables pour observer et admirer la faune et la flore.

La nature est fragile, elle mérite tout notre respect.

## POURQUOI PAS... UNE NUIT DANS UN REFUGE



Le refuge, ce lieu isolé dans la montagne est un lieu de rencontre et de partage entre randonneurs.

Les refuges les plus récents sont bien équipés. Ils offrent confort et sécurité au public. Leurs fonctionnements varient selon leurs tailles et leurs lieux d'implantation (altitude). L'isolement du refuge, rend difficile pour le gardien la gestion de la clientèle. Il est donc préférable de réserver son séjour, ou de l'annuler si besoin.

L'hébergement est collectif. La vie en communauté est facilitée par des gestes simples que peuvent faire els randonneurs.

Ainsi, une consommation raisonnable de l'eau permet de partager avec les autres, des réserves d'eau qui sont souvent limitées.

Le respect des consignes de sécurité est essentiel pour le bien de tous, ainsi que pour le respect des horaires de repas, d'ouverture des dortoirs, de l'extinction des feux.

La gestion des déchets est problématique, alors pourquoi ne pas redescendre ses déchets plutôt que de grossir les poubelles.

Pour le bien-être de tous, chaque geste est important : (?), participer au nettoyage, fait apprécier davantage la vie en refuge.

## COMMENT EQUILIBRER SON ASSIETTE ALIMENTAIRE ?

Les besoins nutritionnels des adultes varient selon plusieurs facteurs : l'âge, le sexe, la corpulence, l'activité physique et d'éventuels problèmes de santé.

On classe les aliments dans 7 groupes différents :

**Lait et produits laitiers**

**Viandes Poissons Œuf (VPO)**

**Céréales, féculents et légumes secs**

**Les fruits et légumes**

**Graisses et corps gras**

**Sucres et produits sucrés**

**Les boissons**

## Quelles quantités ?

**Fruits et légumes**: 1 portion = environ 120g à 150g.

**Viande, Poisson, Œuf** : 1 portion = 100g à 125g de viande ou de poisson = 2 tranches de jambon = 2 œufs.

**Produits laitiers** : 1 portion = 1 verre de lait de 150mL = 1 fromage blanc = 1 yaourt = 40g de fromage.

**Féculents** : 1 portion = 250g de féculent/ céréales = 200g de pain.

Une alimentation équilibrée passe par la consommation de tous les groupes d'aliments en respectant les quantités et les fréquences conseillées, sans oublier qu'aucun aliment n'est interdit. Varier son alimentation permet de se faire plaisir tout en mangeant équilibré.

→ Bien évidemment, il est conseillé de pratiquer une activité physique régulière, environ 30 minutes par jour.

**ATTENTION** : La surconsommation de produits limités (comme les produits sucrés ou les aliments gras) peut avoir un impact négatif sur votre santé, comme le risque de surpoids voire d'obésité, de diabète, mais également l'augmentation du risque cardio-vasculaire et d'accident vasculaire cérébral.

## Comment composer ses repas ?

- **Le petit-déjeuner** : il représente 25% de l'apport énergétique total

Il doit contenir :

- Un produit laitier
- Un produit céréalier
- Un fruit à croquer ou en jus de fruit
- Une boisson

### *Exemples :*

- Un bol de lait avec des céréales et un kiwi
  - Un bol de lait avec une cuillère à café ou deux de chocolat, une tranche de pain complet beurrée et un verre de jus d'orange
  - Un yaourt nature ou un fromage blanc, un morceau de brioche et un jus de fruit accompagné d'une boisson chaude (café ou thé)
- **Le déjeuner et dîner** : il doit représenter 40% de l'apport énergétique total de la journée pour les adultes et 35% pour les enfants.

Il doit contenir :

- Une crudité ou un fruit
- Une viande ou un poisson ou des œufs
- Des matières grasses
- Un féculent ou un légume vert
- Un produit laitier
- Du pain
- De l'eau



## NE JETEZ PLUS VOS LIVRES !

### Exemples :

- Carottes râpées vinaigrette
- Steak haché
- Haricots verts
- Pommes de terre vapeur
- Yaourt nature
- 1 compote

### Ou

- Demi-pamplemousse
- Saumon grillé
- Epinards
- Riz
- Crème dessert

### ➤ Le goûter :

#### Il doit contenir :

- Un produit céréalier
- Un produit laitier
- Un fruit
- Une boisson

### Exemple :

*Yaourt à boire + compote +  
tartine/carrés de chocolat*

SEDIGITUS Société Commerciale,  
Rachète vos livres tous genre du lundi  
au vendredi de 9h00 à 17h00 et le  
samedi sur rendez-vous.

Lieu : 12 rue Claude Genin  
38100 Grenoble

Tel : 04 .76.42.37.75

E-mail : SEDIGITUS@orange.fr

Le déplacement de la société est  
possible sur rendez-vous.

#### Conditions générales d'achat :

- Tous les achats sont négociés  
en fonction de leur état et de leur  
attractivité.
- Le paiement se fait dans  
l'immédiat et en espèces.

Toute l'équipe d'ORGECO38 vous  
souhaite de bonnes vacances et reste à  
votre disposition pour nos  
permanences dans nos locaux.