

## RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL «SERVICES PUBLICS» SUR LES EXPERIENCES ET LES MODALITES DU MAINTIEN D'UN MINIMUM DE FOURNITURES AUX USAGERS EN SITUATION DE PAUVRETE.

M<sup>me</sup> Véronique Neiertz, secrétaire d'Etat à la consommation préoccupée par le sort des «exclus de la consommation» a fixé au groupe de travail «services publics» du Conseil national de la consommation le mandat suivant :

«La pauvreté, la précarité de la situation des milieux les plus défavorisés aboutissent à la marginalisation et à l'exclusion sociale. Il ne faut pas oublier ceux qui sont - ou qui risquent d'être - exclus de la consommation.

«Au moment où se prépare la mise en place du mode d'attribution d'un revenu minimum, la prise en considération des besoins essentiels des personnes en situation de pauvreté pose également la question d'un accès minimum aux services publics marchands.

«Il s'agit des fournitures d'énergie, d'eau, de transports et de télécommunications.»

«En partant notamment du dispositif d'aide à certains usagers d'E.D.F.-G.D.F. en situation précaire qui, depuis 1985, permet d'éviter les coupures d'énergie en période hivernale dans le cadre des «conventions-précarité» signées par les préfets et les chefs de centres de distribution E.D.F.-G.D.F., le groupe de travail examinera les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté (chômeurs et toutes personnes ne disposant, au mieux, que de ressources de stricte subsistance).

«En tenant compte de la spécificité des services publics intéressés, il serait souhaitable d'étudier les deux approches principales du problème (voire leur combinaison) :

«- soit la prise en charge (partielle ou totale) du coût des fournitures du service public par le concours de fonds d'origines diverses» ;

«- soit le maintien d'un minimum de fournitures par un accès limité au service public.»

«Les dispositifs, actuellement expérimentaux, permettant aux usagers de contrôler a priori leur consommation pour mieux la maîtriser, seront également à considérer.»

«Il serait intéressant à cet égard, d'examiner l'expérience de prépaiement sur compteurs à tickets menée, en 1985-1988, par l'E.D.F. à Roubaix.»

«Les collectivités locales et les services publics intéressés ont souvent mis au point des aides diversifiées (notamment en matière d'accès aux services de transport) dont il conviendrait de faire un inventaire au moins partiel et représentatif.»

« Avec toutes les possibilités d'information dont il dispose par l'audition de toutes personnalités qualifiées et, notamment, des représentants des administrations, des services publics et des collectivités locales, il appartiendra au groupe de travail de tirer le bilan des dispositifs existants et de présenter des propositions utiles au règlement du problème posé.»

Le groupe de travail s'est réuni huit fois entre le 9 novembre 1988 et le 29 mai 1989.

Les premières séances ont été consacrées à recueillir des informations sur le thème du mandat dont on a pu mesurer à quel point il abordait un problème important et délicat. Les séances suivantes ont permis d'élaborer des propositions.

Le groupe a notamment entendu des exposés des personnes suivantes :

M. Bauge, *maire de Lisieux*;

M. Bozec, *Fédération nationale des collectivités concédantes*;

M<sup>me</sup> Cardinal, *ministère de la solidarité*;

M. Coirier, *maire adjoint de la Roche-sur-Yon*;

M. Janvier, *ministère de la solidarité*;

M. Humbert, *régie des transports en commun de la Côte d'Or*;

M. Larrourou, *EDF-GDF*;

M. Le Beller, *France Télécom*;

M<sup>me</sup> Lefer, *C.N.A.P.F.S. et membre de l'observatoire de l'Oise*;

M. Millot, *syndicat professionnel des distributeurs d'eau*;

M. Plichon, *S.N.C.F.*;

M. Querouil, *responsable d'une expérience de développement social de quartier à Roubaix (où s'est déroulée l'expérience des compteurs d'électricité à prépaiement)*;

M. Stauffert, *syndicat des transports parisiens*;

M. Tronc, *R.A.T.P.*

Les comptes rendus de ces séances et les exposés peuvent être consultés au secrétariat du Conseil national de la consommation (bureau G1-D.G.C.C.R.F.).

### 1. Constats et recommandations générales

#### 1.1 - Rappel de quelques principes

Dans l'état actuel de la société l'accès à certaines prestations des services publics marchands et leur utilisation sont considérés comme des besoins fondamentaux.

Il en résulte que, notamment, la coupure de fournitures d'électricité, de gaz, d'eau, voire de téléphone, revêt un caractère insupportable et est ressentie comme une grave injustice sociale, presque une agression.

Certes, la coupure reste le moyen d'obliger les négligents à régler leurs dettes mais pour ceux qui pour une raison sérieuse (perte d'emploi, maladie, surendettement...) sont incapables de payer ces services, il faut que la solidarité nationale ou locale s'exerce pour préserver l'accès aux services publics.

Tous les services publics, qu'ils aient été institués par l'Etat ou les collectivités locales, ont reçu une mission de création et/ou de distribution de produits et de services assujettie à l'obligation d'équilibrer leurs comptes d'exploitation ou à des règles fixant les compensations des réductions de recettes offertes à la demande de l'autorité publique.

Les responsables de ces entreprises et services, quels que soient leur statut et leur taille, rappellent la nécessité de la rigueur et de la clarté de leur gestion. Ils insistent notamment sur la nécessité de concilier mais aussi de ne pas confondre indistinctement :

- le devoir de solidarité nationale, en particulier au bénéfice des exclus et des personnes menacées d'exclusion;
- le devoir de ne mettre à la charge de chaque consommateur que le juste prix du service rendu.

Les services publics doivent contribuer au mieux-être de l'ensemble des Français par leurs efforts permanents tendant à améliorer la qualité et à réduire les coûts unitaires de leurs produits et services. S'il doit y avoir des exceptions à l'application de ce principe général, notamment des décisions de transfert d'une catégorie d'usagers à une autre de la facturation des prix de revient réels de produits et services, elles ne sont pas du ressort des exploitants des services publics. Elles relèvent de la politique de solidarité nationale décidée soit au plan national, soit au plan local.

### 1.2. Une priorité : le logement

Une distinction est à faire d'emblée entre les exclus sans logis et les autres. Pour les premiers, il est difficilement concevable de se poser la question de l'accès à l'ensemble des services publics avant d'avoir résolu le problème de l'accès au logement (les transports et à un degré moindre le téléphone à travers l'accès aux cabines publiques font sans doute exception). On se heurte à de trop grandes difficultés pratiques d'identification des personnes, de réalisation et de gestion des prestations.

L'accès au logement reste donc un problème fondamental à résoudre.

Cependant, ni cette question, ni l'accès aux soins, ni les problèmes liés au surendettement ne sont abordés dans ce rapport car ils ne font pas partie du mandat du groupe de travail.

### 1.3. Le revenu minimum d'insertion et le plan «pauvreté-précarité»

La création du revenu minimum d'insertion (R.M.I.) est, de l'avis général, un progrès important. Ce choix fait, il n'y a pas à suggérer, a priori, d'autre effort de solidarité nationale de même ampleur.

Toutefois, tous les problèmes ne sont pas résolus.

Le R.M.I. ne touche que partiellement les populations actuellement prises en charge par les plans pauvreté-précarité.

Aussi faut-il maintenir le principe de ces plans (de l'ordre de 500 millions de francs par an), mais en les adaptant pour qu'ils soient conçus comme complémentaires du R.M.I. (de l'ordre de 7 à 8 milliards de francs par an).

L'une des solutions du problème qui nous est posé pourrait être l'extension des mesures pauvreté-précarité, déjà adoptées pour la fourniture de gaz et d'électricité, aux autres services publics.

Par ailleurs, il serait bon que le plan pauvreté-précarité perde ce qui lui reste de caractère de plan d'urgence d'hiver (par exemple pour la prise en charge des factures d'électricité et de gaz), pour devenir, dans tous ses aspects, un dispositif d'aide permanent.

Il serait anormal de n'établir aucun lien ni aucune coordination entre le R.M.I. et le plan pauvreté-précarité. S'il est à exclure de reprendre totalement d'une main ce qui est donné de l'autre, la collectivité nationale, améliorant, grâce au R.M.I., les revenus d'un foyer à hauteur de  $2000 + n \times 600$  francs, se doit d'adapter les dispositions complémentaires.

On peut et on doit envisager que ces mêmes personnes ou foyers s'ils bénéficient des versements des cellules «pauvreté-précarité», gardent à leur charge une contribution au règlement des services qu'ils utilisent.

Le R.M.I. vise essentiellement à réinsérer les bénéficiaires dans la société en les aidant à y retrouver leur autonomie. Les mesures d'accompagnement qui demeureront, telles que les actions «pauvreté-précarité», doivent, elles aussi, contribuer à responsabiliser sous diverses formes les personnes aidées. De ce point de vue aussi, la gratuité des services est à éviter.

Une autre voie à étudier consisterait à élever le niveau du R.M.I. pour prendre en charge par ce seul moyen tous les «besoins essentiels» ou «besoins vitaux». Peut-être serait-ce une solution plus rationnelle et plus économique que la solution d'un R.M.I. relativement faible complété par une batterie d'aides diverses, en particulier pour les services publics. Le groupe de travail n'a pas les moyens d'étudier la réponse à cette question.

A cette occasion le groupe exprime le vœu que l'introduction du R.M.I., ou de tout nouveau dispositif d'entraide, ne se traduise en aucun cas par une réduction des aides ou par un désengagement de l'un des divers intervenants.

#### 1.4. L'organisation et la coordination des interventions

Tous les témoignages entendus par le groupe de travail (ministère de la solidarité, mairies, observatoire de l'Oise, organisations de consommateurs, services publics. . .) confirment que la coordination des différents acteurs de l'aide est un point important. C'est l'un des acquis du plan «pauvreté-précarité» qu'il faut amplifier.

Dans le même esprit, l'audit pratiqué par la municipalité de La Roche-Sur-Yon sur son dispositif d'aide apparaît comme une manière complémentaire d'obtenir une meilleure efficacité.

De plus, on peut s'interroger pour savoir si ces audits locaux ne devraient pas être complétés par un audit national. Il apparaît que les aides sont nombreuses, diversifiées et qu'elles répondent parfois à des cas d'exclusion très précis. Sont-elles toutes encore adaptées? Ne peut-on envisager des simplifications et des économies de fonctionnement? Certaines catégories d'exclus ne sont-elles pas laissées pour compte?

D'ores et déjà, la loi du 1<sup>er</sup> décembre 1988 relative au R.M.I. a prévu la mise en place d'un dispositif national d'évaluation; en conséquence, l'audit proposé pourrait être de la compétence de cette structure.

S'il en ressortait que le cadre des politiques d'aide doit être défini au niveau national, il conviendrait cependant de laisser au niveau local le soin de procéder à leur mise en œuvre.

Il apparaît en effet que l'échelon adapté pour traiter en pratique des problèmes doit être proche du terrain, donc local, tout en présentant une taille suffisante pour en bien maîtriser les champs d'action (circonscription pour le rural, commune pour les villes moyennes, quartier pour les grandes agglomérations).

Du point de vue social, comme du point de vue économique, il est nécessaire d'organiser la complémentarité du R.M.I. et des autres dispositions de lutte contre la pauvreté et la précarité, afin d'améliorer la synergie de ces différentes aides.

La circulaire du 9 mars 1989 du ministère de la solidarité, de la santé et de la protection sociale insiste sur ce point : «l'accompagnement social d'un bénéficiaire du R.M.I. et de sa famille doit être global, incluant tous les aspects...». Il pourrait être recommandé de confier la coordination départementale au même organisme, le conseil départemental d'insertion, et la coordination locale aux commissions locales d'insertion pour lesquelles la circulaire du 9 mars suggère une maille très proche de celle proposée ci-dessus.

Resterait à étendre cette décision aux bénéficiaires des actions de lutte contre la pauvreté et la précarité non couverts par le R.M.I.; le préambule de la circulaire du 4 novembre 1988 relative à la campagne 1988-1989 de lutte contre la pauvreté et la précarité donne à penser que le ministère de la solidarité, de la santé et de la protection sociale aurait opté pour cette solution dès cette période si le dispositif de mise en œuvre du R.M.I. avait été déjà défini.

#### 1.5. L'information et la responsabilisation des personnes aidées

Toute politique d'aide doit prendre en considération le fait que «les exclus» ont une grande aspiration légitime à ne pas être traités comme une catégorie à part de la société. Les mesures à prendre devront donc allier l'efficacité et le respect de la dignité des personnes.

Cette remarque générale vaut particulièrement pour «les exclus» qui, par pudeur, voire honte, ne se font pas connaître.

Toutefois, ces personnes ne peuvent être aidées, de toute évidence, qu'après la détection de leur situation. Pour des raisons d'éthique professionnelle et de mise en œuvre pratique, cette détection ne peut pas être le fait des services publics.

Un effort particulier doit être fait pour améliorer l'information des personnes menacées par «l'exclusion» et des personnes en contact avec elles.

Il apparaît en effet que certaines possibilités d'accès aux services publics sont mal connues. Ces derniers pourraient être invités à diffuser plus largement les informations nécessaires, en particulier les dispositions tarifaires et commerciales les plus accessibles, d'une part aux exclus (sous une forme adaptée), aux collectivités locales, aux travailleurs sociaux, aux associations caritatives, et, d'autre part, à tous leurs agents chargés de traiter les demandes de la clientèle.

A propos de l'adaptation du dispositif «pauvreté-précarité» au R.M.I. (paragraphe 1.3.), nous avons déjà noté l'importance du développement de la responsabilisation des personnes aidées dès que les conditions minimales pour ce faire sont remplies. Tout système d'entraide doit contribuer à responsabiliser les personnes aidées et comporter un aspect pédagogique de maîtrise des dépenses ; pour cela, il est proposé d'éviter la gratuité des services a priori pour les foyers dont le revenu dépasse le R.M.I.

En revanche, lorsque cette responsabilisation n'est pas possible - seuls les travailleurs sociaux proches des personnes concernées peuvent le déterminer - et lorsque l'aide est donnée en argent, mieux vaut pratiquer le versement direct aux prestataires de services, comme on le fait en application des conventions pauvreté-précarité.

## 2. Recommandations particulières concernant les différents services publics

### 2.1. Téléphone

L'abonnement au service local restreint mériterait une publicité plus large. Ce service permet en effet de recevoir les appels, d'où qu'ils viennent, mais limite les appels, au départ, à la circonscription tarifaire.

Une nouvelle option qui permettrait de recevoir des appels téléphoniques, mais non d'appeler un correspondant à l'exception des services d'urgence (téléphone passif), pourrait-elle être expérimentée ? France Télécom, pour des raisons sociales et économiques estime ne pouvoir s'engager qu'à des expériences limitées.

L'achat en nombre de télécartes par les municipalités (C.C.A.S.) ou par certains organismes sociaux et la remise gratuite aux demandeurs d'emploi ou à certains bénéficiaires du R.M.I., dans le cadre de leur contrat d'insertion, pourrait être un moyen de compenser partiellement l'inconvénient de la limitation des appels au départ du poste individuel.

Les plans «pauvreté-précarité» pourraient prendre à leur charge tout ou partie de ces mesures.

Il est demandé à France Télécom d'examiner, avec les industriels, la possibilité de procéder au développement de terminaux téléphoniques permettant l'affichage du coût des communications. Cette information serait de nature à responsabiliser les usagers.

### 2.2. Transports

Les dépenses d'exploitation des transports publics sont, d'une manière générale, déjà prises en charge, dans des proportions relativement importantes, par les collectivités publiques et, bien souvent, pour des raisons qui dépassent la prise en compte des «exclus» de la solidarité nationale.

En région parisienne, par exemple, l'Etat et les départements participent très largement au financement des charges d'exploitation de la R.A.T.P. et du service «banlieue» de la S.N.C.F., que ce soit par le biais de l'indemnité compensatrice ou par celui des compensations versées au titre des réductions tarifaires accordées à certaines catégories d'usagers.

Compte tenu de l'effort financier déjà consenti par l'Etat, il paraît exclu que celui-ci accroisse ses contributions par la création de tarifs spéciaux. L'octroi d'avantages particuliers ne peut donc reposer que sur la prise en charge par les collectivités locales concernées des pertes de recettes qui en résulteraient.

Ainsi :

- les conventions passées entre les entreprises publiques de transport et les D.D.A.S. et/ou les collectivités locales et/ou les conseils départementaux d'insertion pour l'achat soit de titres de transport, soit de bons à échanger, pourraient être développées;
- des «bons de voyage» S.N.C.F. pourraient être acquis par ces mêmes organismes pour permettre aux personnes qui en auraient besoin de régler tout ou partie de leur transport (hors banlieue parisienne).

Les divers titres ou moyens de paiement seraient rétrocédés gratuitement ou moyennant une participation financière fixée librement par ces organismes.

### 2.3. Eau potable

A l'instar des municipalités ou comités de syndicat intercommunal qui ont en charge la gestion directe des distributions d'eau potable, les distributeurs fermiers ou concessionnaires indiquent avoir déjà pratiqué un suivi des abonnés en difficulté financière et appliqué des délais de paiement, des réductions de dettes en cas de fuite après compteur et obtenu des aides aux plus démunis par des organismes divers.

D'une façon générale, les responsables des distributions d'eau doivent rendre systématique le partenariat local et être associés, en ce qui les concerne, aux instances de gestion du R.M.I.

Les coupures d'eau en cas de non-paiement des factures, bien que très peu nombreuses, restent très mal vécues par les usagers en situation de pauvreté-précarité. L'attention des autorités concédantes devrait être attirée à nouveau sur la nécessité de demander au distributeur de rechercher toute solution pour éviter les coupures.

Par ailleurs, il pourra être rappelé aux services de distribution d'eau appliquant un tarif avec minimum de consommation, que cette formule peut être remplacée par le tarif binôme, plus équitable pour l'usager, comprenant une partie proportionnelle à la consommation et un abonnement représentant tout au plus les charges fixes.

Les distributeurs proposeront quelques expérimentations pour l'étalement des paiements du service d'eau; un bilan en sera tiré à l'issue d'une année d'expérience.

### 2.4. Gaz et électricité

Les plans pauvreté-précarité, maintenus pour les raisons indiquées précédemment, pourraient être modifiés de la manière suivante :

- extension à l'année de la période de prise en charge des factures d'électricité et de gaz;
- maintien, dans la mesure du possible, de la participation des clients au paiement de leur facture suivant les propositions des travailleurs sociaux.

Par ailleurs, la possibilité de coupure sera maintenue pour les clients aidés qui ne tiendraient pas leurs engagements.

La participation financière des différents partenaires (Etat, collectivités locales, E.D.F. - G.D.F. ...) s'adapterait en conséquence.

Rappelons que pour l'hiver 1987-1988, de l'ordre de 70 millions d'aides ont été consacrées aux factures d'électricité et de gaz dans le cadre du plan pauvreté-précarité (40 millions par l'Etat, 10 millions par E.D.F.-G.D.F. et 20 millions par les collectivités locales, C.A.F. ...).

Il faut noter que pour chacun des partenaires concernés la mise en œuvre des conventions induit des coûts de gestion. En ce qui concerne E.D.F.-G.D.F., par exemple, on estime entre 25 et 30 millions de francs le surcoût en frais de personnel.

Dans l'hypothèse d'un passage à l'année le volume des aides serait à doubler.

Il est proposé de renforcer la politique de partenariat avec les responsables des organismes d'entraide (centres communaux d'action sociale, associations caritatives, travailleurs sociaux...). Il s'agit, à l'image de ce qui se pratique déjà avec les organisations de consommateurs, de développer une concertation sur les problèmes communs et non pas de se substituer aux cellules pauvreté-précarité pour statuer sur des cas particuliers. Cela devrait se concrétiser par :

- la désignation de correspondants officiels E.D.F.-G.D.F. au niveau des centres de distribution (une centaine) et des subdivisions et agences (de l'ordre de 380);
- le développement de contacts réguliers;
- l'encouragement à procéder à des expérimentations locales débouchant, lorsque cela est possible, sur des solutions nouvelles généralisables à l'échelle nationale.

A titre d'exemple, il est envisagé de généraliser les réalisations locales existantes en matière de documents de conseil adaptés aux «exclus».

Il est proposé d'accentuer la personnalisation du traitement des dossiers des clients pris en charge par le dispositif pauvreté-précarité, en particulier par :

- une intensification du conseil en vue d'une meilleure adéquation tarifaire;
- une recherche, parmi les moyens de paiement existants, de ceux les plus adaptés aux personnes aidées (mensualisation, facturation intermédiaire...).

Il apparaît souhaitable de développer l'expérience des compteurs à prépaiement pour les personnes en difficulté. Cette expérience déjà en place à Roubaix, à une échelle modeste, s'est révélée positive de l'avis des partenaires locaux concernés (travailleurs sociaux, organisations de consommateurs, associations caritatives...).

Malgré tout, l'utilisation du compteur à prépaiement soulève des objections de principe de certaines organisations de consommateurs qui y voient une manière d'autolimitation de la consommation des usagers. Elles considèrent, par ailleurs, anormal le fait de prépayer sa consommation alors que la règle générale est de payer après consommation.

En outre, il faut noter qu'actuellement cette solution n'est pas économiquement viable (un compteur à carte coûte 3 000 F pour une série expérimentale et est actuellement estimé à 1 500 F pour une série industrielle alors qu'un compteur classique coûte 180 F. De même les cartes qui donnent droit à une consommation de 10, 50 ou 100 F reviennent à 23 F pour une série expérimentale et environ 10 F pour une série industrielle).

Il est envisagé de développer l'expérience du limiteur de puissance qui permet de disposer d'un «minimum vital». Les résultats actuels, très limités, sont insuffisants pour se prononcer sur l'intérêt de cette solution.

Lors de la dernière réunion du groupe de travail, la direction de l'action sociale du ministère de la solidarité, de la santé et de la protection sociale a fait des propositions dont deux apparaissent nouvelles concernant l'électricité et le gaz :

La passation d'accords avec l'Agence française pour la maîtrise de l'énergie (A.F.M.E.) en vue de l'information et de la formation des travailleurs sociaux sur les normes de consommation, les options techniques et tarifaires, les possibilités d'assistance et de subvention (rôle de l'A.N.A.H. et de l'A.N.I.L. à mieux faire connaître).

Le développement de contacts réguliers, pour l'installation d'un circuit automatique de détection des usagers en difficulté de paiement.

Les différents partenaires concernés (secrétariat d'Etat à la consommation, ministère de la solidarité, collectivités concédantes, E.D.F.-G.D.F., organisations de consommateurs, etc.) étudieront les possibilités de mise en œuvre de ces propositions.

Les adaptations particulières à prévoir dans les zones desservies en électricité et/ou en gaz par des régies et autres distributeurs non nationalisés sont à déterminer en accord avec les entreprises considérées et en liaison avec les collectivités locales, support de ces entreprises.

### 3. Suite des travaux du groupe de travail

Le groupe propose de se réunir à nouveau dans un délai de l'ordre de douze à dix-huit mois afin d'examiner le bilan des mesures et expériences qui auront été mises en œuvre. Ce délai permettra, par ailleurs, aux différents partenaires d'approfondir leurs réflexions, en particulier dans le cadre des instances de concertations existantes entre organisations de consommateurs et services publics, en vue de faire éventuellement de nouvelles propositions.

## **Avis du Conseil National de la Consommation en date du 27 Juin 1989**

Le Conseil national de la consommation, après avoir entendu le rapport du groupe de travail sur les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté, considère :

- que les personnes en situation de réelle pauvreté ont droit aux prestations correspondant à leurs besoins essentiels;
- que l'accès à certaines prestations de services publics marchands fait partie de ces besoins essentiels et qu'il ne peut être question de les définir au niveau national tant les besoins et les situations sont différents;
- que la prise en charge de ces besoins relève de la politique de solidarité nationale décidée par la collectivité soit au plan national, soit au plan local;
- que les services publics, qui sont assujettis à des contraintes strictes en matière de gestion et d'équilibre de leurs comptes d'exploitation, doivent, dans le cadre de ces obligations, s'associer aux objectifs de solidarité et «accompagner» les mesures prises dans ce sens par les pouvoirs publics.

Aussi le Conseil national de la consommation demande que les propositions faites dans le rapport soient mises en œuvre. Il s'agit notamment :

- sans réduire les aides existantes, d'améliorer leur coordination et leur complémentarité;
- de maintenir en les adaptant les plans «pauvreté-précarité» (extension à d'autres services publics, extension à l'année des mesures hivernales, participation sous des conditions à définir des personnes aidées au paiement de leurs factures, etc.);
- de renforcer particulièrement sur le plan local, la concertation entre les différents services publics et les organismes d'entraide (centres communaux d'action sociale, associations caritatives, travailleurs, sociaux, etc.). De renforcer l'efficacité des aides telles que les plans «pauvreté/précarité» en les articulant avec le dispositif du R.M.I.;
- d'adopter les solutions proposées dans le rapport pour améliorer l'accès au téléphone, aux transports, aux distributions d'eau, de gaz et d'électricité.

Enfin le Conseil national de la consommation souhaite qu'un bilan de l'action menée soit fait dans un délai de douze à dix huit mois.

Le texte, présenté pour avis aux membres du Conseil national de la consommation lors de la séance plénière du 27 juin 1989, a reçu un avis favorable à l'unanimité, pour le collège Professionnels, et à l'unanimité, moins deux abstentions, pour le collège Consommateurs et usagers.