

Zeitschrift: Générations
Herausgeber: Générations, société coopérative, sans but lucratif
Band: - (2017)
Heft: 86

Rubrik: Argent : internet : les factures papier coûtent cher aux seniors : qui peut gérer vos finances si vous n'y parvenez plus?

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 05.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

droit&argent

INTERNET

Les factures papier coûtent cher aux seniors

De plus en plus de prestations sont majorées si l'on ne transite pas par le monde virtuel. Bienvenue dans un univers où les aînés sont les premières victimes.

Le monde virtuel, ce pays où la vie est moins chère ! Le détournement de ce slogan publicitaire peut prêter à sourire, mais il correspond de plus en plus souvent à la réalité du consommateur helvétique. « Cela coûte effectivement toujours davantage de ne pas passer par in-

ternet », confirme Florence Bettschart, spécialiste droit et politique à la Fédération romande des consommateurs (FRC). L'exemple le plus emblématique est sans conteste la facturation des factures papier ! Un procédé qui a commencé il y a bientôt cinq ans et tend à se généraliser à toutes les factures usuelles.

Lausannois de 69 ans, Michel ne décolère toujours pas d'avoir été contraint de passer à l'e-banking (la gestion de compte sur internet) pour échapper au supplément de quelques

francs imposé par son opérateur téléphonique, afin de recevoir sa « douloureuse » par courrier : « Je ne trouve vraiment pas normal de se voir forcer la main, sous peine de devoir sortir son portemonnaie. »

PRATIQUE TRÈS COURANTE

Ces « incitations forcées » sont pourtant devenues une pratique très courante dans le secteur des télécommunications, comme chez Sunrise ou Salt. « Nous avons introduit les factures électroniques en 2004 et, depuis 2012, nous majorons de 2 francs le prix des factures papier pour inciter nos clients à franchir le pas », nous explique le service de presse de Salt, qui élude la question de la discrimination à l'égard des personnes n'ayant pas accès à internet. A UPC, fournisseur internet, la facture papier coûte 3 francs. « Il n'y a rien de discriminant, car il existe une alternative de paiement qui ne coûte rien et ne passe pas par internet », estime Julien Grosclaude, directeur des relations publiques en Suisse romande. Comme la plupart des sociétés qui pratiquent cette majoration, il évoque l'utilisation du recouvrement >>>

Certains ne s'en aperçoivent pas, mais ils sont de plus en plus nombreux à vous faire payer la facturation papier.

FINANCES

Ma mère perd la mémoire. Que faire? 42

PRO SENECTUTE

Six apprenties comédiennes. 44

CONSO

Canton par canton, vos droits aux subsides pour l'assurance maladie. 47

MULTIMÉDIA

Des applications vous aident à gérer votre budget. 48

direct (LSV), mis en place par les banques, ou du débit direct (DD), de PostFinance. Dans un cas comme dans l'autre, l'émetteur de la facture débite directement le montant à payer de votre compte — un droit d'annulation permet toutefois de garder le contrôle de ses dépenses, grâce à une notification de paiement.

LES RÉGIES AUSSI

Cette argumentation est également avancée dans les autres secteurs concernés par cette pratique, à l'instar des régies immobilières. «Un bon tiers des régies romandes ont emprunté cette idée aux assurances et aux banques, confirme Vincent Goye, directeur vaudois de Domicim. Depuis près de 18 mois, nous demandons 5 francs pour chaque bulletin papier envoyé. C'est aussi le cas dès cette année chez Foncia, avec qui nous avons fusionné. Cette mesure a suscité pas mal de réactions, mais elle entre progressivement

dans les mœurs, puisque 60% de nos locataires l'ont adoptée, contre 20% auparavant. Le but est de pousser les locataires à utiliser des moyens de paiement qui ne coûtent rien à personne et de diminuer au maximum le nombre d'opérations administratives.» Rendez-vous donc sur le net? «Pas nécessairement, on peut aussi remplir un formulaire d'ordre permanent de paiement auprès de sa banque», poursuit Vincent Goye, qui constate qu'il y a toujours quelques irréductibles, notamment des seniors, qui veulent aller au guichet avec leur carnet. «Si l'on nous explique la situation, nous nous montrons toutefois assez souples.»

MIEUX POUR L'ENVIRONNEMENT

Pour justifier ce changement, de nombreuses entreprises brandissent aussi l'argument environnemental. Est-il recevable? «En Suisse, chaque habitant utilise environ 180 kilos de papier par année, répond Pierrette Rey,

porte-parole du WWF pour la Suisse romande. De notre point de vue, les factures digitales sont donc une bonne chose, car elles permettent de réduire notre consommation de papier et, ainsi, de ménager l'environnement.»

Un discours auquel l'écologiste neuchâteloise Francine John-Calame, ancienne conseillère nationale, est naturellement sensible, mais qui ne suffit pas à la convaincre. «Je suis pour moins de paperasse, mais, comme la loi nous oblige à garder nos preuves de paiements pendant 10 ans, le papier reste une valeur sûre, note celle qui a été la première à déposer, en 2013, une interpellation — intitulée «Facturer des factures est-ce bien légal?» — au Conseil fédéral (*qui n'a jusqu'ici pas voulu légiférer sur ce sujet, NDLR*). En outre, dans la mesure où les factures sont de toute manière établies, quel que soit la façon de les faire parvenir aux personnes concernées, c'est le moyen de les acheminer qui est au cœur du pro-

«Il est difficile de lutter contre internet»

Que peut-on faire si l'on se sent prétérité par les prestations majorées dans le monde réel ou qu'on n'a pas accès aux offres spéciales du monde numérique? Les réponses de **Florence Bettschart**, spécialiste droit et politique à la Fédération romande des consommateurs (FRC).

Peut-on lutter contre la facturation des factures papier?

Le principe est que de tels frais doivent avoir été acceptés via le contrat ou les conditions générales. Si ce n'est pas le cas, il y a lieu de contester ces frais.

Dans le cas contraire, vous avez la possibilité de vous opposer aux frais et/ou de résilier le contrat.

Comment faire?

En envoyant une lettre recommandée qui dénonce cette modification unilatérale des conditions générales. Nos membres peuvent trouver un modèle sur notre site. Cependant, il est malheureusement souvent difficile de faire annuler ces frais, à moins de résilier le contrat.

Est-ce le même processus s'agissant d'une gérance?

Le problème est un peu différent, car il s'agit là d'une modification du contrat de bail. Cette démarche est contraire au cadre légal, dans la mesure où le loyer s'en voit augmenté, alors que les charges administratives sont supposées être comprises. Lorsque votre bailleur veut mettre à votre charge des frais administratifs, exigez que le loyer net soit baissé en proportion.

Peut-on faire quelque chose si une prestation est moins chère sur le net que dans «la vraie vie» ou s'il y a une offre préférentielle que sur internet?

Il est difficile de lutter contre internet et ses pratiques. Pour les trajets en train dégriffés, par exemple, certaines communes offrent des cartes journalières à des prix moindres. Cela vaut la peine de se renseigner auprès du greffe municipal.



blème et qui coûte un peu d'argent. Nous sommes actuellement dans une période de transition, où il convient d'être compréhensif. Je pense que les entreprises ou les services publics ont les moyens de fournir des prestations adaptées aux compétences des plus faibles, même si cela a un prix. Car il ne faut pas, non plus, oublier qu'il convient aussi de maîtriser les programmes informatiques, ce qui ne va pas de soi pour certains seniors, des ouvriers ou des étrangers.»

La piste politique pourrait bien être réexplorée par la FRC, comme l'explique Florence Bettschart: «Notre groupe de travail relatif aux clauses abusives s'est penché attentivement sur la question d'un éventuel procès et nous étudions actuellement quelle voie juridique ou politique peut être donnée à ce dossier.»

DOUBLE PÉNITENCE AU GUICHET

Toujours est-il qu'un vent de changement souffle sur nos factures, et qu'il est difficile de lutter contre sans passer à la caisse. Car, si l'on persiste à vouloir obtenir par écrit des bulletins de versement, on est vite confronté à une double pénitence, puisque payer au guichet plutôt que de le faire devant son ordinateur engendre des frais pour les entreprises, qui décident parfois de les répercuter sur leurs clients. Ainsi, dès le 1^{er} février, Swisscom les refacturera à ses clients. «Dans la mesure où il existe de nombreuses méthodes permettant de payer ses factures sans frais, comme le LSV ou le débit direct, nous estimons qu'il est équitable que nos clients qui choisissent de payer au guichet prennent les coûts de La Poste à leur charge», explique Christian Neuhaus, porte-parole de Swisscom.

Beaucoup de banques facturent aussi des frais au guichet. «Mais pas pour les personnes ayant un paquet bancaire, plus de 10 000 francs sur leur compte, ou qui ont contracté une hypothèque ou un crédit de construction auprès de notre banque, détaille Jean-Raphaël Fontannaz, porte-parole de UBS. Par ailleurs, pour éviter d'éventuels frais, lorsqu'un client se présente au guichet pour faire une



Seule solution pour ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique, se faire aider!

demande d'opération courante, la pratique veut que les conseillers à la clientèle l'accompagnent à un multimat, afin de lui montrer comment utiliser cet appareil qui permet de faire ses



«Cela ne va pas de soi pour certaines personnes»

FRANCINE JOHN-CALAME,
ANCIENNE CONSEILLÈRE NATIONALE
ÉCOLOGISTE

paiements, ses virements et ses transferts ou, dans le cadre d'un retrait ou d'un dépôt, à un bancomat. Au même titre que l'e-banking, l'utilisation de ces outils est totalement gratuite pour les clients de UBS.»

SERVICES DE LA POSTE PLUS CHERS

À La Poste, certains services sont plus onéreux si l'on se présente au guichet. La garde du courrier pour deux semaines passe ainsi de 8 francs sur internet à 20 francs au guichet. Idem pour les réexpéditions temporaires (22 contre 10 francs), les procurations pour les colis (30 contre 24 francs) et l'ouverture d'une case postale (12 francs contre la gratuité). «Il est normal qu'une pres-

tation effectuée avec l'aide du personnel au guichet soit plus onéreuse qu'une prestation accomplie directement en ligne par le client, estime Nathalie Dérobert Fellay, sa porte-parole. Je ne pense pas qu'il y ait une inégalité de traitement, dans la mesure où tous les services que nous proposons peuvent être faits au guichet comme sur internet. En plus, la plupart des gens, y compris les seniors, ont aujourd'hui accès au monde numérique. Au pire, ils peuvent demander de l'aide à leur entourage.»

UNE MOBILITÉ PLUS ONÉREUSE

Etre déconnecté, c'est aussi se voir obligé de passer par une agence de voyages pour réserver un vol, avec, logiquement, les frais de dossier de quelques dizaines de francs que cela implique. Même constat si l'on souhaite se déplacer en Suisse en prenant le train. Les CFF proposent, en effet, des billets dégriffés sur internet ou sur smartphone via la 3G. Injuste pour une petite frange de la population? «Non, répond Jean-Philippe Schmidt, porte-parole des CFF. Croire que les seniors sont largués en matière d'internet me semble être un cliché qui est en train de disparaître. Mon père a 80 ans et a tout d'un geek, avec ses trois ordinateurs.» On ne demande qu'à le croire, car les économies à faire dans le monde virtuel sont bien réelles! FRÉDÉRIC REIN

Qui peut gérer vos finances si vous n'y parvenez plus ?

«Ma mère commence à perdre la mémoire et je me demande comment et jusqu'à quand elle va pouvoir faire ses paiements et gérer son argent toute seule. Puis-je l'aider et la remplacer pour certaines opérations financières?» MATHILDE, AIGLE (VD)



FABRICE WELSCH,
directeur Fiscalité
et prévoyance BCV

Toute personne peut être confrontée à une perte de capacité, pouvant survenir de manière imprévisible (accident) ou progressive (maladie dégénérative, par exemple). Le soutien d'une tierce personne se révèle alors utile, voire indispensable. Il existe toutefois plusieurs stades de prise en charge, selon les difficultés rencontrées.

Dans votre situation, vous pourriez — avec l'accord de votre mère — bénéficier d'une procuration sur ses avoirs bancaires, afin de pouvoir l'aider lors de ses opérations financières. Votre mère pourrait aussi choisir une autre personne de confiance pour la soutenir dans sa gestion ou faire appel à l'Autorité de protection de l'adulte (la justice de paix dans le canton de Vaud) pour bénéficier d'une curatelle dite d'accompagnement. Avec cette dernière, elle obtiendrait de l'aide d'un curateur pour accomplir ses tâches quotidiennes. Le curateur pourra aussi s'occuper de ses finances s'il dispose d'une procuration pour pouvoir représenter votre mère. Si le besoin est plus important, l'Autorité de protection pourra instituer une curatelle de représentation (limitation possible des droits civils, représentation par le curateur pour l'accomplissement de certains actes) ou une curatelle de coopération (certains actes sont soumis au consentement du curateur).

Si votre mère refuse tout soutien, vous avez la possibilité de vous adresser à l'Autorité de protection qui examinera les solutions envisageables.

ANTICIPER, C'EST MIEUX

Depuis 2013, chaque personne soumise au droit suisse peut désigner la personne qui lui porterait assistance et s'occuperait de ses affaires, si elle venait à perdre sa capacité de discernement.

Selon les nouvelles dispositions légales du Code civil suisse (article 360 et suivants), toute personne qui a l'exercice des droits civils peut prévoir la nomination d'un mandataire pour le cas où elle deviendrait

incapable de discernement. Le mandat, dénommé «mandat pour cause d'inaptitude», peut porter sur l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine ou la représentation dans les rapports juridiques avec des tiers. Cette possibilité représente les «mesures personnelles anticipées». Ce mandat a pour avantage de permettre à la personne de choisir à qui elle désire confier la gestion de ses affaires. Elle lui permet aussi de préciser les traitements médicaux auxquels elle consent, ou non, si elle devenait incapable de discernement.

Le mandat contiendra une description des compétences données au mandataire, qui peuvent être générales ou spécifiques. Il peut être constitué sous la forme olographe (entièrement écrit de la main du mandant) ou sous la forme authentique (par-devant notaire); il doit être daté et signé.

PERTE DE LA CAPACITÉ DE DISCERNEMENT

Lorsque les troubles s'accroissent et que la personne perd la capacité de prendre des décisions appropriées, on parle de «perte de capacité de discernement».

Le Code civil suisse mentionne que «toute personne majeure et capable de discernement a l'exercice des droits civils» (art. 13 CC). Il précise, à l'article 16, que «toute personne qui n'est pas privée de la faculté d'agir raisonnablement en raison de son jeune âge, de déficience mentale, de troubles psychiques, d'ivresse ou d'autres causes semblables est capable de discernement au sens de la présente loi». L'exercice des droits civils implique que la personne est «capable d'acquiescer et de s'obliger» (art. 12 CC). Par opposition, les personnes mineures et les personnes incapables de discernement n'ont ainsi pas l'exercice des droits civils.

Dans ce cas, il existe plusieurs solutions pour pouvoir assurer une aide et un suivi, qu'il s'agisse de questions financières, médicales ou de tout domaine de la vie quotidienne. Si la personne n'a pas rédigé de mandat pour cause d'inaptitude ou que ce dernier ne peut pas être appliqué, l'Autorité de protection s'adressera à son conjoint ou à son partenaire enregistré, qui dispose d'un pouvoir légal pour la représenter. Cette possibilité est toutefois limitée aux actes juridiques nécessaires aux besoins de la vie quotidienne (art. 374 CC), comme, par exemple, l'administration de ses revenus et autres biens, l'ouverture et le traitement de la correspondance, etc. Pour les actes extraordinaires,



comme l'achat ou la vente d'un bien immobilier ou la conclusion d'un prêt hypothécaire, le conjoint ou le partenaire enregistré doit obtenir le consentement de l'Autorité de protection de l'adulte. Le conjoint ou le partenaire enregistré peut aussi être amené à représenter la personne dans le domaine médical. Le droit de représentation du conjoint ou du partenaire enregistré est attesté par un document émanant de l'Autorité de protection. Ce document est requis notamment par la banque.

Si le conjoint n'est pas en mesure d'assurer ce soutien, l'Autorité de protection peut ordonner une mesure de curatelle adaptée aux besoins de la personne. Lorsqu'elle est incapable de discernement durablement, la curatelle est dite «de portée générale». Elle couvre tous les domaines de la représentation et, en particulier, la gestion du patrimoine. La personne n'a donc plus l'exercice des droits civils. Tous les actes juridiques effectués avec la banque sont signés par le curateur uniquement, moyennant, dans certains cas, l'accord préalable de l'Autorité de protection.

LIMITATION DANS LA GESTION DES DÉPÔTS-TITRES

Quand une personne est mise sous curatelle, ses avoirs placés en valeurs mobilières (dépôt-titres, investissements boursiers, etc.) doivent être placés de manière sûre et si possible rentable. Ils doivent, en règle

générale, être adaptés pour répondre à des critères de protection fixés dans l'ordonnance sur la gestion du patrimoine dans le cadre d'une curatelle ou d'une tutelle.

Ce ne sera pas le cas, en revanche, si la prise en charge de la personne se fait selon des dispositions anticipées contenues dans un mandat pour cause d'incapacité. Le mandataire devra, alors, suivre le mode de gestion prévu dans le mandat. L'Autorité de protection de l'adulte veillera toutefois à la bonne réalisation du mandat et restera le contact privilégié pour toute personne se trouvant confrontée à une telle situation.

UN DE MES PROCHES SEMBLE PERDRE SON AUTONOMIE, QUE FAIRE ?

- Informer son médecin traitant qui pourra faire une évaluation et conforter cette appréciation avec d'autres professionnels et l'entourage de la personne.
- S'adresser à l'Autorité de protection de l'adulte (pour le canton de Vaud, la justice de paix du lieu du domicile de la personne) pour savoir comment procéder si une mesure d'accompagnement semble nécessaire.