

Avis du Conseil national de la consommation précédée du rapport du groupe de travail chargé du bilan des accords locaux négociés

NOR : *ECOC92 10033V*

Un groupe *ad hoc* sur les accords locaux négociés a été constitué à la suite de la demande conjointe des deux collèges formulée lors du Conseil national de la consommation plénier du 4 décembre 1990. Le groupe s'est réuni à sept reprises les 15 mai, 14 juin, 1^{er} juillet, 9 septembre, 25 octobre, 18 novembre et 19 décembre 1991.

Il a auditionné les représentants professionnels des installateurs de cuisines, des pressings et laveries et des constructeurs de maisons individuelles.

Il a également pris connaissance de l'étude réalisée par deux organisations de consommateurs, l'UFCS et la FFF, à propos des accords départementaux intéressant la réparation automobile.

Selon les termes du mandat adopté par le bureau du Conseil national de la consommation le 5 mars 1991, le groupe s'est attaché à définir un cadre général dans lequel devraient s'insérer les accords locaux négociés, notamment en ce qui concerne les points suivants :

I. - Les objectifs

Les accords locaux négociés doivent résulter d'une concertation volontaire entre professionnels et consommateurs au sein du Comité départemental de la consommation (CDC) à l'initiative des partenaires.

Il est souhaitable que les travaux soient ouverts à tous sous condition des règles de représentativité mentionnées ci-après.

Les accords négociés doivent participer à la prévention et au règlement des litiges.

Ils doivent contribuer à la valorisation de la qualité et à l'amélioration des conditions du service.

II. - Le champ d'application

Le cadre retenu par le groupe est celui des services, ainsi que le précisait le mandat du groupe de travail.

III. - Les partenaires concernés

Il s'agit principalement :

Des organisations de consommateurs agréées au plan local ou adhérentes à une organisation nationale agréée;

Des professionnels représentés par leurs syndicats et des professionnels à titre individuel en cas d'absence d'organisation professionnelle représentative au niveau local.

Les services de la DGCCRF et/ou des experts peuvent collaborer aux travaux afin d'assurer une bonne information des partenaires, et à la demande de ces derniers, sur le dossier considéré.

IV. - Les signataires

Uniquement les parties liées par l'accord, à savoir les représentants des consommateurs et ceux des professionnels.

Les interlocuteurs en présence doivent être représentatifs afin d'assurer la validité de l'accord.

Ainsi les organisations de consommateurs signataires doivent être agréées au plan national ou local. Pour donner une plus grande portée à l'accord, il est souhaitable que ce dernier soit signé par un maximum d'organisations.

Quant aux professionnels, deux cas peuvent se présenter :

Un organisme professionnel représentatif du secteur concerné existe au niveau local, il peut alors négocier et signer l'accord au nom de ses adhérents. Il devra cependant demander à ces derniers d'approuver l'accord, dans un bref délai déterminé par les partenaires, afin que l'on puisse en connaître la réelle portée.

Un nombre minoritaire de signataires au regard de la représentation de la profession dans le département justifie une demande de résiliation de l'accord;

Il n'existe pas de syndicat professionnel représentatif du secteur concerné au niveau départemental, l'accord sera signé par des entreprises s'engageant à titre individuel.

V. - Les engagements qualitatifs

Les accords doivent apporter un plus qualitatif par rapport à la réglementation.

Le groupe souhaite que la négociation débute par une présentation d'un dossier technique par la DGCCRF comprenant, par exemple, la réglementation, les recommandations de la commission des clauses abusives lorsqu'elles existent pour le secteur intéressé, un fond documentaire sur les accords déjà existants dans le secteur, etc.

VI. - Le règlement des litiges

Les organisations de consommateurs rappellent qu'une de leurs missions fondamentales consiste à rechercher le règlement des litiges individuels, ce qu'elles pratiquent en permanence.

Concernant le règlement d'un litige résultant de l'interprétation et de l'implication d'un accord négocié le groupe suggère que les professionnels désignent un interlocuteur privilégié dont les coordonnées figurent dans l'accord. L'organisation saisie d'un litige pourrait ainsi le contacter directement.

Le groupe ne souhaite pas faire d'autres propositions dans l'attente des résultats des travaux du groupe "règlement des litiges" du CNC.

Toutefois, cette possibilité d'un règlement amiable ne constitue pas un préalable à la saisine directe des tribunaux par les intéressés.

VII. - La durée des contrats, les modalités de renouvellement et de résiliation

La durée doit être annoncée dans chaque accord. Elle peut être variable en fonction du secteur concerné sans pouvoir excéder deux ans.

Un suivi au moins annuel, de l'accord sera réalisé en tenant compte de tous les éléments d'appréciations objectifs.

Les modalités de révision, de renouvellement ou de résiliation doivent être prévues dans l'accord en fonction des contraintes au niveau local.

VIII. - L'identification de l'accord

Bien que demandé par certaines organisations de consommateurs le groupe a estimé après une discussion approfondie, qu'il était difficile de mettre au point un logo unique symbolisant les accords locaux négociés.

En conséquence, il propose que les signataires (essentiellement les professionnels) signalent leur adhésion à l'accord par le biais d'une étiquette informative harmonisée (voir modèle en annexe) et, si possible, affichent dans les magasins le texte de l'accord.

L'étiquette affichée par le professionnel ayant souscrit avec des organisations de consommateurs agréées un accord local négocié relatif à un service, doit l'être dans un lieu facilement accessible aux consommateurs et comporter les coordonnées des signataires.

Il est souhaitable que ces dernières figurent dans les documents commerciaux et d'informations. L'étiquette peut être reprise dans son intégralité et à l'identique (quelle que soit la taille utilisée), dans lesdits documents.

Les signataires de l'accord définissent les principales caractéristiques de l'accord reprises dans l'étiquette.

Pour pouvoir apposer l'étiquette, les signataires doivent soumettre l'accord et le projet d'étiquette pour approbation au comité départemental de la consommation. Le comité départemental de la consommation saisi de la demande vérifie que les recommandations du Conseil national de la consommation sont respectées et approuve ou rejette la demande dans un délai de trois mois.

En cas de résiliation de l'accord, l'utilisateur de l'étiquette doit procéder au retrait immédiat de l'étiquette dans ses locaux et dans ses documents commerciaux ou d'information. Pour pouvoir utiliser l'étiquette, les accords locaux négociés déjà existants doivent être soumis au comité départemental de la consommation.

IX. - La circulation de l'information

L'information est systématiquement faite par le comité départemental de la consommation lors de la signature des accords et des réunions de suivi.

En dehors de la publicité que les organisations de consommateurs peuvent faire dans leurs revues, la promotion des accords est faite par les professionnels qui le souhaitent.

Les accords approuvés par le comité départemental de la consommation pourraient être intégrés dans le 36-14 Consom.

Des synthèses reprenant les éléments majeurs des accords pourront être présentées régulièrement devant le conseil national de la consommation.

X. - Les relations entre les accords nationaux et locaux

Les accords nationaux doivent servir de base aux négociations d'accords locaux dans le même secteur.

À l'inverse, si de nombreux accords sont signés dans un même secteur au niveau local, ils pourraient donner lieu à une demande d'examen au niveau national auprès du bureau du Conseil national de la consommation.

Si les représentants des collèges consommateur et professionnel au bureau donnent leur accord, des bilans annuels seraient alors présentés devant le Conseil national de la consommation afin de discuter de l'opportunité du prolongement au niveau national d'accords locaux. Le texte, présenté pour avis aux membres du Conseil national de la consommation lors de la séance plénière du 12 février 1992, a été approuvé à l'unanimité des deux collèges moins une abstention pour le collège professionnel.

ANNEXE

Accords négociés

Département

Date de validité

Désignation de l'accord négocié :

Principales caractéristiques de l'accord négocié :

- description des novations (*) ou
- améliorations techniques (*) ou
- types et objets de garanties (*) ou
- avantages services après-vente etc. (*)

Le présent accord a été signé par le (ou les) syndicat(s) (*) et/ou les organisations professionnelles (*) et par les organisations de consommateurs sous l'égide du comité départemental de la consommation.

(*) Par ordre alphabétique, les initiales étant suivies du nom en toutes lettres entre parenthèses.