

Suivi de l'introduction de la monnaie unique (avis n° 5 du 20 octobre 1998)

Rapporteurs :

Mme Annick GAIME (CNPFF),

M. Pierre MARLEIX (AFOC)

Le Conseil National de la Consommation, en application des propositions formulées dans ses avis 1, 2 et 3, a invité tous les représentants des activités siégeant en son sein à réfléchir à la mise en place de structures de suivi de l'introduction de l'euro (observatoires départementaux de l'euro), laquelle est également recommandée par la Commission européenne.

Pour ce faire, il convient de s'interroger sur le champ d'intervention des structures en cause, leurs moyens et modalités de fonctionnement.

On notera, en observation préliminaire, que la condition première de l'existence et des possibilités d'agir de toute instance de suivi dans l'introduction de la monnaie unique implique le respect de la ligne de conduite arrêtée au CNC et au Comité National de l'euro : s'en tenir exclusivement au " Comment l'euro ? " et non au " Pourquoi l'euro ? ", question traitée dans d'autres instances, et assurer une bonne liaison entre les structures locales, nationales et européennes.

1. Le champ d'intervention des observatoires départementaux de l'euro

Le double affichage

Il convient tout d'abord de définir les missions de ces instances. A l'évidence et en premier lieu, celle de retransmettre localement l'information émanant du CNC à destination des opérateurs et de valoriser les initiatives locales : favoriser la mise en place de l'information sur les prix et la mise à disposition des moyens de paiement en euros (chèques, CB, porte-monnaie électronique) pendant toute la période transitoire, dans les conditions prévues par le CNC.

En deuxième lieu, un recensement permanent, le plus large possible, tant quantitatif que qualitatif (modalités de l'information, du double affichage, du traitement des moyens scripturaux, etc.) des initiatives prises dans ce domaine devra être assuré.

Un compte-rendu écrit, accompagné d'un commentaire, devra être transmis périodiquement (selon un calendrier fixé ultérieurement par le CNC) au secrétariat du CNC qui synthétisera les résultats en collaboration avec les rapporteurs avant transmission au groupe de travail. Un constat rigoureux sera effectué de la situation existante au terme de l'année 1999.

Si le double affichage des prix est pour l'instant l'un des moyens importants retenu par le Comité National de l'euro parmi ceux préconisés par le CNC pour faciliter le passage à l'euro, il est rappelé que toute liberté est laissée aux acteurs pour faire plus et mieux, comme se sont

engagés à le faire certains d'entre eux, notamment les notaires et les établissements financiers...

Le recensement des problèmes rencontrés

Il appartiendra également aux observatoires départementaux de l'euro de recenser les problèmes rencontrés, y compris sur les produits d'épargne, notamment administrée, et les causes des litiges non frauduleux inhérents à l'introduction de la monnaie unique, par exemple les arrondis et les modalités de prise en compte de tous les éléments d'une facture (la somme des arrondis n'est pas égale à l'arrondi de la somme), la discrimination éventuelle des prix en fonction des moyens de paiement et de l'unité monétaire, la répercussion des coûts d'introduction à l'euro, l'inobservation du principe de continuité des contrats, la facturation des prestations bancaires, etc.

Les erreurs en matière de chèques mutés libellés dans une monnaie différente de celle de la vignette et celles relatives au paiement d'une dette dans une monnaie différente de celle de la facture devront être repérées, analysées et donner lieu à information sur les solutions préconisées ou pratiquées.

Les observatoires départementaux de l'euro devront être particulièrement attentifs aux conséquences locales du passage à l'euro sur l'évolution des prix. Ainsi, les prix d'appel, les arrondis, les promotions devront donner lieu à un suivi attentif, sachant que les consommateurs sondés expriment leur crainte de voir les prix augmenter avec l'introduction de l'euro.

Sans qu'il soit possible de dresser la liste exhaustive des problèmes rencontrés et des causes de litiges liés à l'introduction de l'euro, une même approche devra prévaloir en toute circonstance : celle de leur prévention, en prenant ou en préconisant les mesures de caractère général appropriées à l'occasion du règlement de dossiers ponctuels révélateurs de situations conflictuelles.

L'analyse des réactions

Les instances de suivi de l'euro ont également un rôle fondamental à jouer dans l'analyse des rapports entre la nouvelle monnaie et ses futurs utilisateurs. Témoins de la vie quotidienne, elles doivent être attentives à toutes les formes de réaction du public, à ses attentes critiques comme à ses motifs de satisfaction. Il est également important de recenser les actions positives afin de les développer. Elles devront faire connaître si, de leur point de vue, les efforts engagés pendant la période transitoire, tels qu'ils sont actuellement prévus, peuvent s'avérer efficaces et suffisants pour affronter l'échéance du 01/01/2002 qui verra l'introduction de l'euro sous sa forme fiduciaire et la disparition progressive du franc. Une attention particulière sera portée aux populations les plus fragiles (analphabètes, personnes âgées, etc.).

La remontée attendue de l'information s'enrichira certainement de nombreuses propositions concrètes tendant à faire plus et mieux que ce qui avait été prévu à l'origine. C'est aussi en cela que réside une des justifications les plus pertinentes de la mise en place d'instances locales de suivi de l'euro.

La médiation

C'est à l'intérieur de ce groupe de travail que devrait être élaboré le dispositif de traitement amiable des litiges euro, dispositif confié à un président offrant toutes les garanties d'autorité de compétence, et d'impartialité, pris éventuellement à l'extérieur du groupe. Il serait assisté de deux assesseurs, l'un représentant le collègue consommateur et l'autre, le collègue professionnel. Cette structure devrait travailler en osmose avec le groupe de travail permanent pour lui permettre de réagir, y compris de manière préventive, à toute situation dont la solution pourrait alors relever de ses préconisations.

2. Composition et fonctionnement des observatoires départementaux de l'euro

L'implantation

Le champ de compétence géographique retenu est le département, car le mieux adapté à leur mission : collecte de l'information, activité proche du terrain, bonne connaissance des opérateurs, facilités des contacts. Il ne saurait, au surplus, être exclu a priori que ne puissent être prises en compte certaines spécificités géographiques locales dans la mise en place de telles structures, voire dans leurs conditions de fonctionnement. Le choix du département se justifie, en outre, pour permettre au Préfet d'assurer les coordinations nécessaires entre les différentes instances en charge de l'euro à ce niveau géographique (Comité de Pilotage, Comité de Suivi).

La composition

Reste à définir la composition de telles structures pour répondre aux attentes ambitieuses qu'elles suscitent. Plutôt que d'innover sans référence à l'existant, il pourrait paraître préférable d'examiner en quoi une adaptation appropriée des comités départementaux de la consommation (CDC) serait susceptible d'apporter une réponse pertinente : l'utilisation de l'euro au quotidien est un problème de consommation qui relève de la compétence des deux collèges professionnel et consommateur représentés dans les CDC ; c'est là l'essentiel sauf à prendre en considération la nécessité de faire en sorte que tous les représentants des intérêts puissent s'exprimer, ce qui n'est actuellement pas le cas dans les CDC où nombre de représentants des consommateurs et des professionnels sont exclus.

La solution pourrait consister non pas à modifier la composition des CDC (procédure longue, aléatoire et mal adaptée à l'objectif visé) mais à créer, à l'initiative du préfet dans le cadre de sa compétence, un groupe de travail du CDC composé d'un nombre égal de représentants professionnels et d'associations de consommateurs travaillant dans le même esprit de concertation que le CNC.

Ce groupe de travail, exclusivement compétent pour l'objet précis que constitue l'introduction de l'euro et d'une durée limitée à son objet aurait toute possibilité de fixer la date de ses réunions et de leur ordre du jour à l'initiative de son président et de ses rapporteurs (professionnels et consommateurs). Le président pourrait aussi être, dans la logique de la pratique du CNC, le directeur départemental, voire régional, de la DGCCRF, sans doute le mieux à même d'harmoniser et de coordonner les actions locales. Ces désignations pourraient intervenir selon des modalités à définir en accord avec les parties concernées. L'autre logique

qui plaide en la faveur de cette proposition est que la DGCCRF sera prioritairement concernée par toutes les difficultés liées à la mise en place de l'euro : évolution des prix, continuité des contrats, contentieux, protection des populations défavorisées.

3. Conclusion

L'euro est un événement majeur de la vie économique et sociale de la France. La réussite de sa mise en place et de son acceptabilité par les consommateurs est un enjeu important qui justifie la mise en oeuvre d'une démarche participative locale particulière : c'est en effet au niveau du terrain que se décidera cette réussite.

Les observatoires départementaux de l'euro ont dans ce cadre un rôle primordial à jouer. Il appartient de faire en sorte que tous les moyens nécessaires soient donnés aux différents partenaires pour qu'un travail concret, pertinent et régulier puisse se faire dans de bonnes conditions tout au long de la durée d'existence de ces structures. Considérant par ailleurs que la création de ces observatoires départementaux de l'euro a été recommandée par la Commission européenne, et qu'ils sont donc appelés à se mettre en place dans l'ensemble des pays européens participants à l'euro, les deux collègues sont d'avis que la Commission européenne devrait envisager la possibilité d'un financement particulier de ces structures pendant leur durée d'existence.

Le CNC quant à lui, entend compléter rapidement cet avis par la rédaction de documents " pratiques " reprenant un certain nombre d'interrogations et / ou de problèmes identifiés, de manière à faciliter le démarrage de ces observatoires départementaux de l'euro.

Les membres du Conseil National de la Consommation, réunis en séance plénière le 20 Octobre 1998, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collègues.