

<p style="text-align: center;"><b>RAPPORT D'ACTIVITE DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION POUR L'ANNEE 2004</b></p>
---

## INTRODUCTION

### **L'activité du CNC, au cours de l'année 2004, a été la suivante :**

Le Conseil National de la Consommation (CNC) a réuni 7 groupes de travail créés sur initiative du Ministre, des collègues des consommateurs et des professionnels et donc « sur mandats », et deux groupes permanents. Il a tenu 2 séances plénières, 6 réunions du collège « consommateurs » et 5 réunions du Bureau (le tableau qui recense l'ensemble des réunions du CNC figure page 12 du rapport).

Les 7 groupes de travail « sur mandats » se sont réunis sur les thèmes suivants :

- L'organisation du CNC ;
- La médiation ;
- L'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands ;
- La parapharmacie ;
- La sécurité des installations électriques intérieures ;
- La protection du consommateur et l'ouverture du marché de l'électricité ;
- Les transports aériens

Six groupes de travail ont présenté leurs rapports et projets d'avis en séance plénière. Ceux-ci figurent dans la première partie du rapport. Il s'agit de la « reconnaissance de la contribution au développement durable », du « remboursement anticipé des crédits immobiliers », de l'« organisation du CNC », de l'« intégration du fait régional dans les structures de la consommation », de la « médiation » et de l'« information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands ».

Le groupe « parapharmacie » a poursuivi ses travaux, commencés en juin 2003.

Trois nouveaux groupes de travail ont été créés en 2004 : « sécurité des installations électriques intérieures » (le 5 novembre 2004), « transports aériens » (le 10 novembre 2004) et « information du consommateur sur l'ouverture du marché de l'électricité » (le 3 décembre 2004).

Ces travaux sont présentés dans la deuxième partie du rapport.

Le groupe permanent « Europe » s'est réuni en janvier et en juin. Le groupe permanent « Agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à cinq reprises (en janvier, mars, avril, octobre et décembre), ainsi qu'en sous-groupe sur le thème de « l'étiquetage nutritionnel », en décembre. Leurs travaux sont présentés dans la troisième partie du rapport.

Les avis adoptés par le CNC en 2000 sur « l'information du consommateur sur les prestations d'avocats » et entre 2001 et 2003 sur la « facture de téléphone » ont fait l'objet de réunions de « suivi d'avis », respectivement, le 1<sup>er</sup> décembre et les 26 février et 12 octobre 2004. Un compte-rendu de ces réunions figure en quatrième partie du rapport.

Enfin, une consultation écrite des membres du CNC a été organisée entre le 19 novembre et le 3 décembre 2004 sur la date et la durée des soldes.

## TABLE DES MATIERES

<b>I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2004</b>	<b>3</b>
I. 1 - La reconnaissance de la contribution au développement durable	3
I. 2 - Le remboursement anticipé des crédits immobiliers	3
I. 3 - L'organisation du CNC	4
I. 4 - L'intégration du fait régional dans les structures de la consommation	4
I. 5 - La médiation	4
I. 6 - L'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands	5
<b>II - Les groupes de travail du CNC</b>	<b>6</b>
II.1 - La parapharmacie	6
II.2 - La sécurité des installations électriques intérieures	6
II.3 - Les transports aériens	7
<b>III - Les groupes permanents du CNC</b>	<b>9</b>
III.1 - Le groupe Europe	9
III.2 - Le groupe agroalimentaire et nutrition	9
<b>IV - Les réunions de « suivi d'avis » des groupes de travail du CNC</b>	<b>11</b>
IV.1 - Le suivi des avis sur la « téléphonie fixe et mobile »	11
IV. 2 - Le suivi de l'avis sur « l'information du consommateur et les prestations d'avocats »	11
<b>V – Le recensement des réunions du CNC en 2004</b>	<b>12</b>
<b>VI – La communication sur les travaux du CNC</b>	<b>13</b>
<b>Liste des membres du CNC pour l'année 2004</b>	
Collège "Consommateurs et Usagers"	14
Collège des "Professionnels"	15
<b>Liste des membres du Bureau du CNC pour l'année 2004</b>	<b>16</b>
<b>Annexes : rapports et avis adoptés par le CNC en 2004</b>	<b>18</b>
<b>Liste chronologique des avis des rapports élaborés par le CNC depuis 1983</b>	<b>131</b>

## I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2004

### I.1 - La reconnaissance de la contribution au développement durable

Un groupe de travail du CNC a été constitué, à la demande du Secrétaire d'Etat à la consommation, en 2003, pour étudier la faisabilité d'un dispositif cadre de reconnaissance des initiatives engagées en faveur du développement durable par les entreprises produisant ou distribuant des biens de grande consommation.

Au terme des réunions tenues en 2003, le groupe de travail a présenté ses projets de rapport et d'avis, adoptés lors de la séance plénière du CNC du 29 janvier 2004.

Le projet d'avis prévoit notamment :

1/ de mettre en place un groupe permanent sur le développement durable qui aurait pour objectifs :

- de créer un lieu d'échange permanent entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs sur les sujets visant à favoriser les actions en faveur du développement durable ;
- d'utiliser un langage compréhensible par tous et d'inventer un alphabet du développement durable ;
- de permettre un audit exhaustif de l'ensemble des signalements existants qu'ils soient d'origine privée ou publique, selon les différents axes du développement durable (logos, labels, signes de qualité, notations, auto-déclarations ...) ;
- de peser dans le processus d'élaboration des documents de référence du développement durable concernant la consommation afin de donner cohérence à l'ensemble du dispositif « Développement Durable » ;
- de suivre et d'évaluer les initiatives et les expérimentations volontaires engagées par les entreprises dans des secteurs économiques prioritaires ;
- de soutenir et suivre les travaux normatifs initiés dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises et du développement durable ;
- d'organiser les nécessaires passerelles avec le Conseil National du Développement Durable.

2/ de porter la réflexion française aux niveaux européen et international.

3/ d'utiliser les nouvelles technologies (Internet) pour promouvoir une information indépendante des consommateurs.

### I.2 - Le remboursement anticipé des crédits immobiliers

Les réunions du groupe de travail ont permis d'étudier l'évolution récente du marché des crédits immobiliers et de constater que celui-ci s'était notablement amélioré, au bénéfice des consommateurs, sous l'effet de deux éléments récents :

- le premier, de nature juridique : la modification apportée à l'article L. 312-21 du code de la consommation, par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre l'exclusion, a en effet permis que l'emprunteur soit dispensé du versement d'une indemnité de remboursement anticipé d'un prêt immobilier, dès lors que « le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers » ;
- le second, de nature économique, relatif à la politique de taux bas pratiquée par les institutions financières.

Bien que les représentants du collège des consommateurs aient souhaité élargir les possibilités de non-versement de l'indemnité en cas de remboursement anticipé du prêt immobilier, les deux collèges ne sont pas parvenus à trouver un consensus sur de nouvelles propositions.

S'agissant de la prise en compte de nouveaux motifs de remboursement « contraint ou forcé », les professionnels ont souligné que, sur ce sujet, il convenait d'attendre quelques années afin de mesurer tous les effets produits par le dispositif législatif de 1998. Par ailleurs, s'agissant plus généralement d'une diminution ou même de la suppression de l'indemnité de remboursement anticipé, ils ont fait valoir que, dès lors que les clients se plaçaient clairement dans une situation de renégociation « marchande » permettant de profiter de nouvelles baisses de taux, il convenait de préserver l'équilibre financier du

contrat de prêt à taux fixe, conclu initialement et donc de maintenir le principe d'une indemnité actuariellement neutre.

En conséquence et lors de la réunion plénière du 29 janvier 2004, les membres du CNC ont convenu de publier le rapport présenté par le groupe de travail.

### **I. 3 - L'organisation du CNC**

Sur la base d'un mandat donné par le Ministre au CNC en 2002, un groupe de travail s'est réuni à 7 reprises entre novembre 2002 et janvier 2004.

Pour chacun des points mentionnés dans le mandat, l'avis propose un ensemble de mesures techniques permettant d'améliorer l'efficacité des travaux.

Le texte de l'avis, adopté lors de la séance plénière du 29 janvier 2004 à l'unanimité du collège des professionnels et à la majorité du collège des consommateurs et usagers, s'articule autour des principaux points suivants : présidence et vice-présidence du CNC et de son bureau, rôle et moyens du bureau, rôle du groupe interministériel de la consommation, organisation des travaux du CNC et relations avec les autres instances de concertation, communication et valorisation de ses travaux, opportunité de la création d'un troisième collège composé de parlementaires, d'experts et de représentants des organisations syndicales de salariés.

### **I. 4 - L'intégration du fait régional dans les structures de la consommation**

Le mandat, donné par le Ministre au groupe de travail en 2001, demandait à celui-ci d'estimer s'il convenait d'envisager, pour les structures de la consommation existantes, une redistribution et une clarification des rôles et des moyens disponibles afin de mieux répondre aux exigences de service, d'expression et de dialogue sur les sujets de consommation.

Le groupe de travail, qui s'est réuni à six reprises en 2002 et 2003, a souhaité se limiter à considérer le bilan de l'activité des comités départementaux de la consommation, structures de concertation administratives entre représentants des consommateurs et représentants des professionnels. Il a tenu, en effet, à souligner que les autres structures de la consommation agissant sur un plan local ne devaient pas entrer dans son champ de réflexion. A titre d'exemple, il a exclu les Comités Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC) parce qu'il s'agit de regroupements d'associations de consommateurs dans lesquels les professionnels ne sont pas partie prenante et qui remplissent des missions autres que celle de la concertation.

Le bilan effectué a conduit le groupe de travail à conclure sur une proposition de création d'un échelon régional de concertation, considéré comme le plus pertinent pour échanger sur la plus grande partie des sujets de consommation et en évoquer les enjeux.

Le projet d'avis a été adopté lors de la séance plénière du 29 janvier 2004, à l'unanimité du collège des professionnels et à la majorité du collège des consommateurs et usagers.

### **I. 5 - La médiation**

Le groupe de travail, qui s'est réuni à dix reprises entre les mois de mai 2003 et mai 2004, a pris acte de l'intérêt général au développement des dispositifs facilitant le règlement amiable des litiges de la consommation, notamment par le biais de la médiation. Il s'est attaché à clarifier le contenu des processus très divers de médiation et à en promouvoir l'exercice, en encourageant le respect de principes communs et la préservation de son caractère volontaire, original et alternatif.

Ces principes communs ont été définis ou précisés en lien avec les dispositifs de médiation existants ou en gestation et avec les travaux communautaires menés depuis 7 ans. Il s'agit des principes liés à la compétence, l'indépendance et l'impartialité du médiateur, à la transparence des conditions et du déroulement de la médiation, à l'efficacité de la médiation et à la préservation des droits du consommateur.

L'avis propose un aménagement législatif afin de rassurer les consommateurs sur leur recours à un processus de médiation. Il s'agit de la suspension des délais de prescription dès lors qu'un processus de médiation serait enclenché afin que le consommateur ne risque pas la forclusion de toute action en justice. Il est à noter qu'une disposition semblable figure dans le projet de directive européenne relative à la médiation en matière civile et commerciale, actuellement en cours de négociation à la Commission européenne.

Enfin, pour favoriser le développement de la médiation en France, l'avis propose que le groupe de travail du CNC prenne régulièrement rendez-vous (une ou deux fois par an), sous la forme d'un comité de suivi, pour examiner les aménagements possibles des principes, en fonction de l'évolution des acteurs du marché et accompagner les initiatives naissantes dans le domaine de la médiation.

Le projet d'avis a été adopté lors de la séance plénière du 29 janvier 2004, à l'unanimité du collège des professionnels et à la majorité du collège des consommateurs et usagers.

#### **I. 6 - L'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands**

Le ministre chargé de la Consommation a donné mandat au CNC, en 2003, pour réfléchir à la possibilité de mieux associer les consommateurs à la définition des informations les plus utiles pour les clients de manière à améliorer la qualité des services collectifs marchands.

Le groupe de travail, réuni à dix reprises entre avril 2003 et janvier 2004, a effectué un bilan de l'ensemble de l'information existante en matière de « qualité de services » en procédant à l'audition des principales entreprises actives dans les secteurs concernés : transports, énergie, communications.

Ces auditions ont montré que tant au niveau de l'élaboration des systèmes d'information et des indicateurs retenus par les entreprises qu'au niveau de la communication dont pouvaient bénéficier les clients et usagers de ces entreprises, les situations étaient très différenciées d'un secteur d'activité à l'autre et même au sein d'un secteur.

Les membres du groupe de travail ont donc proposé au Ministre, lors de la séance plénière du 6 juillet 2004, de procéder à une analyse par type secteur. Cette orientation a été favorablement accueillie, trouvant une première application dans l'ouverture d'un groupe de travail sur les transports aériens.

Estimant, par ailleurs, que des recommandations globales, sous la forme d'un projet d'avis, seraient peu pertinentes, il a été décidé, lors de la séance plénière du 6 juillet 2004, de procéder à la publication du rapport élaboré par le groupe.

## **II - Les groupes de travail du CNC**

### **II.1 - La parapharmacie**

Le Conseil National de la Consommation avait rendu un avis, le 15 mars 1991, à l'unanimité des deux collèges, qui préconisait :

- un élargissement de la distribution du nombre de produits à la frontière du médicament (produits « frontières »), accompagnée d'une bonne information du consommateur sur l'étiquetage et les présentoirs pour éviter toute tromperie à l'égard du consommateur ;
- un régime de libre concurrence pour ces produits qui aurait le double intérêt d'offrir au consommateur un libre choix du circuit de distribution et d'orienter à la baisse le niveau des prix.

L'absence de toute évolution de la réglementation nationale en matière de produits « frontières » a rendu de plus en plus pressante la nécessité de faire de nouvelles propositions. Le CNC a ainsi été mandaté le 25 janvier 2002 pour :

- étudier les possibilités légales d'une réduction du monopole pharmaceutique pour ces produits dans l'intérêt bien compris des consommateurs et des professionnels ;
- examiner les modalités d'une harmonisation de la distribution des médicaments au sein de l'Union européenne.

Ces deux points, qui ont fait l'objet d'exposés de la part de représentants de l'AFSSAPS et de la Direction de la Santé du ministère des solidarités, de la santé et de la famille ont permis de bien délimiter la liste des produits frontières qui pourraient faire l'objet de propositions de la part du CNC, de rappeler le contenu des directives récentes de l'Union européenne portant sur ces sujets et de comparer les conditions de distribution de ces produits en France dans les autres pays de l'Union européenne. Les débats qui ont suivi ces exposés ont montré que plusieurs associations de consommateurs ont de fortes exigences en matière de santé publique et souhaitent que le CNC mène sa réflexion en tenant compte du principe de précaution et du principe de prévention des accidents que pourrait causer la diffusion de certains produits hors des officines pharmaceutiques.

A l'issue de la troisième réunion du groupe de travail, en septembre 2003, et pour mieux cerner les enjeux économiques de l'évolution possible de la réglementation portant sur certains « produits frontières », il a été décidé que la DGCCRF effectuerait une enquête sur les prix de ces produits pratiqués dans les divers circuits de distribution. Les résultats de l'enquête ont été restitués au groupe de travail, réuni en septembre 2004.

Les projets de rapport et d'avis seront présentés, en séance plénière, au début de l'année 2005.

### **II.2 - La sécurité des installations électriques intérieures**

Le Bureau du CNC a adopté, le 10 juin 2004, un mandat sur « la sécurité des installations électriques intérieures », présenté par le Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL).

Ce mandat part d'un constat selon lequel, une grande partie des logements anciens ne disposent pas d'une installation électrique qui permette le fonctionnement, en toute sécurité, des multiples appareils électriques, ménagers ou de loisirs dont ils se sont équipés au cours des trente dernières années. La Commission de la Sécurité des consommateurs a, par exemple, établi que 40% des installations électriques étaient jugées non conformes aux règles de sécurité et souvent dangereuses pour les personnes et les biens.

De plus, même si l'on ne dispose pas de statistiques parfaitement concordantes en matière d'accidents d'origine électrique, il semblerait qu'environ 30% des incendies seraient d'origine électrique.

Certes, depuis 1972, il existe un contrôle obligatoire préalablement à la mise sous tension de l'installation, pour les logements neufs et, depuis 2000, un même contrôle pour toute installation mise hors tension pour rénovation. Il est également prévu, dans le projet de loi « habitat pour tous », un dispositif de contrôle lors d'un changement de propriétaire, mais pas d'obligation de mise en sécurité de l'installation.

Pour cet ensemble de raisons, le CNC s'est réuni, avec les objectifs de travail suivants :

- dresser un état des lieux de la typologie de l'habitat ancien et des accidents domestiques liés à l'électricité, en aval des compteurs ;

- évaluer l'impact des dispositifs législatifs actuels ;
- étudier les dispositifs existants en Europe pour remédier à l'insécurité électrique dans les installations domestiques ;
- recenser les possibilités de diagnostic : coût, caractère obligatoire ou facultatif, normes réglementaires, obligations de remise en état, aides existantes... en lien avec les dispositifs d'aide à la rénovation de l'habitat ;
- proposer les mesures nécessaires à la sécurisation des installations intérieures électriques ;
- proposer et concevoir tous dispositifs d'information et de sensibilisation concernant la sécurité de ces installations.

Le groupe de travail s'est réuni à trois reprises entre novembre et décembre 2004. Procédant à l'inventaire de l'existant par auditions successives des opérateurs présents sur ce marché, des administrations concernées et de la Commission de la Sécurité des consommateurs, le groupe de travail présentera, début 2005, un rapport d'étape.

La remise des projets de rapports et d'avis est prévue pour le mois de juin 2005.

### **II.3 - Les transports aériens**

Le mandat relatif aux transports aériens, présenté par la Confédération nationale des Associations Familiales catholiques, a été adopté par le bureau du CNC le 7 juin 2002.

Constatant que le secteur du transport aérien de voyageurs a considérablement évolué au cours des dernières années, sous l'effet de l'ouverture à la concurrence mais aussi de l'importance croissante des questions de sécurité, les consommateurs se trouvent confrontés à de nouvelles difficultés, liées à la gestion de leur temps (temps d'accès aux aéroports et aux avions, retard au départ, aux correspondances ou à l'arrivée, attente des bagages), à la qualité de l'information disponible (transparence et respect du contrat de transport, information sur la politique tarifaire et les vols possibles, information multilingue dans les aéroports et les salles d'embarquement) à leur santé et à leur confort (accueil des enfants, des familles, des handicapés, des personnes âgées, des femmes enceintes, prise en compte des personnes à risques).

Le groupe de travail du CNC a donc été chargé de faire le point de la situation en auditionnant les acteurs puis de proposer des solutions permettant de diminuer les facteurs d'incertitudes pour le consommateur de transport aérien. Il s'est réuni à deux reprises en 2004 et a débuté ses travaux par des auditions des opérateurs de transports aériens permettant d'expliquer au groupe de travail le contenu et les enjeux des politiques tarifaires.

Les projets d'avis et de rapport seront élaborés pour le mois de juin 2005.

### **II.4 - L'information du consommateur et l'ouverture du marché de l'électricité**

Sur une proposition du bureau du CNC, réuni en juin 2004, le Président d'EDF a été invité à présenter, en séance plénière du CNC du 6 juillet 2004, les conditions de l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité des particuliers, en 2007.

Cette question soulevant de nombreuses interrogations de la part des représentants des associations de consommateurs, le Ministre a proposé qu'un groupe de travail du CNC soit constitué et le texte d'un mandat a été adopté lors de la réunion du bureau du CNC du 30 novembre 2004.

Ce mandat rappelle les bases juridiques concernant les règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz (les directives européennes de 2003 et loi française du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz) et notamment les principes suivants :

- les États sont tenus de prendre les mesures appropriées pour protéger les clients finals et veiller à garantir une protection adéquate aux consommateurs vulnérables, y compris par des mesures destinées à les aider à éviter une interruption de la fourniture d'énergie ;
- les États doivent garantir un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ;
- les États ont la possibilité d'imposer des obligations de service public qui peuvent porter sur la sécurité, la régularité, la qualité et le prix de la fourniture, ainsi que la protection de l'environnement ;
- les clients résidentiels ont le droit de bénéficier du service universel qui inclut une exigence de qualité de l'électricité, « à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables et transparents ».

Le groupe de travail du CNC a donc pour mission de s'assurer d'une correcte et complète transposition, en droit français, des dispositions protectrices des consommateurs figurant dans les directives européennes, d'analyser les résultats des expériences d'autres pays ayant déjà complètement ouvert ce secteur, d'interroger les opérateurs historiques et les nouveaux entrants sur le marché de l'électricité sur le contenu de leurs offres actuelles et futures et d'auditionner des experts sur la question de l'évolution des coûts et des prix appliqués aux différentes catégories de clientèle.

A l'issue de cette phase d'auditions et d'analyses, le groupe de travail proposera des modalités d'information des ménages sur les changements induits par l'ouverture à la concurrence, par exemple en matière de comptage d'électricité, de facturation, d'exercice de la liberté de choix d'un autre fournisseur et de conditions contractuelles en cas de retour vers l'opérateur historique.

Les deux premières réunions du groupe de travail ont eu lieu en décembre 2004, avec, notamment, la présentation de l'économie de l'électricité et de sa tarification, par un représentant du ministère de l'industrie.



### **III - Les groupes permanents du CNC**

#### **III. 1 - Le groupe Europe**

La première réunion du groupe permanent Europe a été consacrée au projet de loi de transposition de la directive relative à la garantie des biens de consommation. Une présentation, article par article, de ce projet de loi a été effectuée par un représentant de la Chancellerie.

S'agissant du projet de loi de transposition de la directive relative à la sécurité générale des produits, il a été indiqué aux membres du groupe que, compte tenu d'une absence de transposition dans les délais impartis, le texte était, de fait, d'applicabilité directe. La réunion a cependant permis d'expliquer le dispositif de « signalement » mis en place par la France, en application de la directive. Celle-ci prévoit, en effet, que « lorsque les producteurs et les distributeurs savent ou doivent savoir, sur la base des informations en leur possession et en tant que professionnels, qu'un produit qu'ils ont mis sur le marché présente pour le consommateur des risques incompatibles avec l'obligation générale de sécurité, ils en informent immédiatement les autorités compétentes des Etats membres, en précisant notamment les actions engagées afin de prévenir les risques pour les consommateurs. »

Il a donc été précisé que l'organisation mise en place consistait à faire savoir aux fédérations professionnelles :

- que cette notification (signalement) devait être réalisée au niveau des Directions Régionales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui enregistraient les signalements des professionnels par un accusé de réception ;
- que l'administration centrale était destinataire de l'ensemble des notifications effectuées auprès des directions régionales ;
- qu'ensuite, les directions départementales pouvaient recevoir les informations nécessaires pour que les contrôles puissent être effectués, le cas échéant ;
- et qu'il ne s'agissait pas d'un dispositif de crise ni d'alerte, seulement d'un dispositif permettant de mieux connaître les risques, d'instaurer un dialogue, de discuter de la pertinence des mesures prises et de réfléchir, le cas échéant, à des mesures préventives.

Au cours de la réunion du mois de juin, ont été présentés, successivement, un bilan du Conseil « Compétitivité » des 17 et 18 mai 2004 portant sur la proposition de règlement sur la coopération administrative (coopération entre autorités nationales chargées de la protection des intérêts économiques des consommateurs), le projet de directive sur les pratiques déloyales et le règlement promotion des ventes, suivi d'une première présentation du projet de directive concernant le secteur des services dans le marché intérieur.

#### **III.2 - Le groupe agroalimentaire et nutrition**

Le groupe permanent agroalimentaire et nutrition s'est réuni à cinq reprises en 2003. Les principaux thèmes abordés concernent l'information du consommateur sur les OGM, les allergènes et, plus généralement, les questions d'étiquetage nutritionnel.

S'agissant des Organismes Génétiquement Modifiés (OGM), le groupe de travail a été sollicité sur les modalités d'information du consommateur dans le secteur de la restauration. Il a été souhaité, sur ce point, que l'information soit donnée plat par plat, sous réserve d'une information plus précise en cas de demande particulière et d'un délai de réponse raisonnable.

Le groupe de travail permanent a, par ailleurs, été informé, au mois de mars, des nouvelles dispositions d'étiquetage au regard de la présence d'OGM qui, applicables aux opérateurs, entraient en vigueur le 18 avril 2004. Il a été précisé que ces nouvelles dispositions :

- intégraient le principe de l'obligation d'étiquetage de la « caractéristique OGM » et celui d'exemption d'étiquetage en cas de contamination fortuite, avec un seuil légèrement revu à la baisse, de 1% à 0,9%, applicable ingrédient par ingrédient ;
- prévoyaient une obligation d'étiquetage pour les produits préemballés et non préemballés ;
- s'appliquaient également aux aliments pour animaux mais pas aux produits issus d'animaux, tels que le lait, la viande ou les œufs.

Enfin, en ce qui concerne la tolérance pour des OGM non encore autorisés en Europe, il a été souligné que la tolérance n'existait qu'en cas de présence fortuite inférieure à 0,5% et à condition qu'il s'agisse de produits en cours d'autorisation en Europe, ayant fait l'objet d'une évaluation scientifique favorable en Europe.

S'agissant des allergènes et dans le cadre de la mise en œuvre de la directive 2003/89 du 10/11/2003 relative à l'indication des ingrédients pour améliorer l'information des consommateurs sur les allergies alimentaires, la question a été évoquée au cours de trois réunions distinctes, celles-ci ayant permis à l'Association Nationale des Industries Agroalimentaires (ANIA), de présenter un « guide de lecture de l'étiquetage nutritionnel ».

Compte tenu de ce qui précède, il est clair que la question de l'étiquetage nutritionnel a été perçue par les membres du groupe comme de plus en plus complexe et soumise à des évolutions à la fois récentes et rapides. Il a donc été décidé entre les membres du groupe et sa présidence que celui-ci se réunirait en formation spécialisée afin d'engager une réflexion sur les améliorations qui pourraient être apportées à l'« étiquetage nutritionnel », dans la présentation des denrées alimentaires. Un sous-groupe de travail a débuté ses travaux en décembre 2004 et devrait formuler plusieurs propositions, sous la forme d'un rapport, avant la fin du premier semestre 2005.

Enfin, une réunion particulière a été réservée à la présentation des travaux du « Codex alimentarius » et à ceux de deux de ses comités spécialisés, l'un sur la nutrition et les produits diététiques et l'autre, sur le lait et les produits laitiers.

## **IV - Les réunions de « suivi d'avis » des groupes de travail du CNC**

### **IV.1 - Le suivi des avis sur la « téléphonie fixe et mobile »**

Une première réunion de suivi du groupe de travail sur la facture de téléphone s'est déroulée le 26 février 2004, à la demande du rapporteur du collège des consommateurs du CNC et du bureau du CNC pour examiner deux amendements concernant la facturation à la seconde des services téléphoniques, successivement adoptés par l'assemblée nationale le 8 janvier 2004, lors de l'examen du projet de loi sur la confiance dans l'économie numérique et le 12 février 2004, lors de l'examen du projet de loi relatif aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle. Cette réunion a permis d'enregistrer les positions des représentants des deux collèges sur ces textes.

Par ailleurs, le CNC ayant demandé qu'un bilan de l'application de ses avis par les professionnels soit effectué par les services de la DGCCRF, dans un délai de neuf mois après la publication du dernier avis, ce bilan a été présenté aux membres du groupe en octobre 2004. Celui-ci a permis de constater que :

- d'une part, les principaux opérateurs avaient poursuivi la démarche qu'ils avaient engagée au sein du CNC en élaborant les documents prévus mais que les résultats sur ce point pouvaient encore être améliorés dans la mesure où certains opérateurs n'ont pas encore réalisé ces documents et d'autres les ont réalisés sans respecter pleinement les avis du CNC ;
- d'autre part, la disponibilité des documents dans les points de vente apparaissait très aléatoire : l'enquête a ainsi mis en évidence une participation très atténuée des différents réseaux de distribution à l'effort d'information du consommateur dont les causes sont à rechercher à la fois au sein de ces réseaux (motivation pour ce type d'action) et dans les relations entre opérateurs et distributeurs (sensibilisation à la démarche engagée).

En conclusion de cette réunion, les collèges professionnels et consommateurs ont suggéré qu'une nouvelle enquête soit effectuée durant l'été 2005 afin de s'assurer de la bonne application des avis et des effets de la nouvelle réglementation issue concernant la confiance dans l'économie numérique et les communications électroniques.

### **IV. 2 - Le suivi de l'avis sur « l'information du consommateur et les prestations d'avocats »**

L'avis sur l' « information du consommateur et les prestations d'avocats », a été adopté par le CNC en 2000. La réunion de suivi de l'avis s'est tenue au mois de décembre 2004, avec, comme ordre du jour : le compte rendu de l'enquête effectuée en 2002 par la DGCCRF, l'évolution des relations entre les consommateurs et la profession d'avocats, depuis 2002 et les propositions d'amélioration qui pourraient être apportées dans la rédaction de la convention d'honoraires.

S'agissant des résultats de l'enquête de la DGCCRF, ceux-ci peuvent être consultés dans le texte du rapport annuel du CNC pour l'année 2003 (pages 17 et 18).

S'agissant des relations entre les consommateurs et les avocats, les représentants des associations de consommateurs ont constaté une diminution significative du nombre des litiges. Ils ont toutefois mentionné que la convention d'honoraires, de plus en plus demandée par les consommateurs et de plus en plus pratiquée par la profession, n'était cependant pas encore généralisée sur l'ensemble du territoire.

Du côté de la profession d'avocats, le groupe a été informé de l'organisation de nombreuses réunions visant à mieux cerner les coûts de leur activité de telle sorte que les conventions évaluent au plus près les honoraires correspondant aux prestations offertes.

## V – Le recensement des réunions du CNC en 2004

### **CNC Pléniers**

29 janvier 2004  
6 juillet 2004

### **Bureau du CNC**

16 janvier 2004  
9 février 2004  
10 juin 2004  
29 septembre 2004  
30 novembre 2004

### **Réunions du collège des consommateurs et usagers**

22 janvier 2004  
9 mars 2004  
27 avril 2004

### **Groupes de travail permanents**

#### ***Groupe de travail agroalimentaire et nutrition***

20 janvier 2004  
17 mars 2004  
29 avril 2004  
8 octobre 2004  
2 décembre 2004

#### ***Sous-groupe « Etiquetage nutritionnel »***

21 décembre 2004

#### ***Groupe de travail Europe***

8 janvier 2004  
10 juin 2004

### **Groupes de travail sur mandats**

#### ***Médiation***

8 janvier 2004  
29 janvier 2004  
6 avril 2004  
17 mai 2004

#### ***Information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands***

28 janvier 2004

#### ***Organisation du CNC***

13 janvier 2004

### ***Parapharmacie***

28 septembre 2004

### ***Sécurité des installations électriques intérieures***

5 novembre 2004  
16 novembre 2004  
2 décembre 2004

### ***Transports aériens***

10 novembre 2004  
17 novembre 2004

### ***Information du Consommateur et ouverture du marché de l'électricité***

3 décembre 2004  
21 décembre 2004

### **Réunions de suivi d'avis du CNC**

#### ***Facture de téléphone fixe et mobile***

26 février 2004  
12 octobre 2004

#### ***Information du consommateur sur les prestations d'avocats***

1<sup>er</sup> décembre 2004

## **VI – La communication sur les travaux du CNC**

Depuis le 17 novembre 2000, le CNC dispose d'un site Internet.

Géré par la DGCCRF, ce site fournit la composition du CNC, ses missions, son fonctionnement et son actualité. Il présente les mandats confiés aux différents groupes de travail en cours ainsi que tous les avis et rapports adoptés par le CNC depuis 1984.

Ce site est accessible à l'adresse suivante : [www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr](http://www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr)

## LISTE DES MEMBRES DU CNC

### Collège "Consommateurs et Usagers"

<b>Associations</b>	<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>
ADEIC-FEN	M. Christian HUARD	Mme Anne PETIT
AFOC	M. Raphaël MANZANO	M. Pierre MARLEIX
ALLDC	M. Yves HUGUET	M. Marc LAGAE
ASSECO -CFDT	M. Patrick GUYOT	M. René MACHABERT
CGL	M. Emmanuel NGUYEN	M. Gérard GUYOT
CLCV	Mme Reine-Claude MADER	M. Olivier ANDRAULT
CNAFAL	M. Daniel FOUNDOULIS	Mme Françoise THIEBAULT
CNAFC	M. Emmanuel de CARNÉ	M. Pierre de BERNIERES
CNL	Mme Corinne RINALDO- BACINO	Mme Patricia SAVONNEAU
CSF	M. Emmanuel RODRIGUEZ	Mme Nicole ERPELDING
Familles de France	Mme Véronique CRESPEL	Mme Catherine LEFRANÇOIS
Familles Rurales	M. Daniel PEPERS	Mme Béatrice CAILLER
FNAUT	Mme Simone BIGORGNE	M. Régis BERGOUNHOU
INDECOSA-CGT	M. Daniel TOURNEZ	M. Philippe ANTOINE
ORGECO	M. Yves SIROT	M. Bernard CHEVALIER
UFC	M Alain BAZOT	Mme Lydie ROUX
UFCS	Mme Marie-Brigitte VIGNON	Mme Chantal JANNET
UNAF	Mme Corinne GRIFFOND	M. Nicolas BRUN

## LISTE DES MEMBRES DU CNC

### Collège des "Professionnels"

<b>Organismes</b>	<b>Titulaires</b>	<b>Suppléants</b>
FNSEA	M. Didier MARTEAU	Mme Sigrid NICOLAS
CNMCCA	M. Jean-François BELLIARD	M. Olivier COLIN
APCA	Mme Gisèle CORNIER	Mlle Françoise FOCQUE
CONFEDERATION PAYSANNE	M. René LOUAIL	Mlle Nicole POUPINET
MEDEF	Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE	M. Georges COUTURON
MEDEF	M. Alain GRANGÉ CABANE	Mme Annick GAIME
MEDEF	M. François MALATERRE	M. Yves JUILLET
MEDEF	M. Benoît MANGENOT	M Jean MINET
MEDEF	M. Emmanuel BUS	M. Laurent MARTIN
MEDEF	M. Vincent LE BLANC	Mme Anne MEYER
MEDEF	M. Bernard PLANQUE	M. Thierry GESLAIN
MEDEF	M. Bruno RICOLFI	M. Jean-Claude NASSE
MEDEF	Mme Christine de SAINT-DIDIER	M. François REMOUE
MEDEF	M. Jean-Louis SCHILANSKY	M. Christophe SALMON
MEDEF	M. Marc LOLIVIER	Mme Christine REICHENBACH
CGPME	M. Hubert-Marie GHIGONIS	M. Jacky LEBRUN
CGPME	M. Gérard BARBIER	M Didier CHENET
A.C.F.C.I.	M. Guy COSTE	M. Christian BERGE
UPA	M. Pierre JESSEL	Mme Sabine BASILI
APCM	Mme Rolande SASSANO	M. Jean-Louis MAITRE
LOGEMENT	Mme Dominique DUJOLS	M. Dominique DUPERRET
SERVICES PUBLICS	M. Gilles CHENIN	Mme Marie-Christine COTTIN Mme Danielle GRABER
UNAPL	M. Georges DERCOURT	M Gérard BORNET

**LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU CNC  
POUR L'ANNEE 2004**

**Collège des « consommateurs et usagers »**

**Titulaires**

Mme Béatrice CAILLER	Familles Rurales
M. Emmanuel de CARNE	Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC)
M. Daniel FOUNDOULIS	Conseil national des Associations familiales laïques (CNAFAL)
M. Christian HUARD	Association d'éducation et d'information du consommateur de l'éducation nationale (ADEIC)
Mme Reine-Claude MADER	Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)
M Raphaël MANZANO	Association FO consommateurs (AFOC)
M. Daniel TOURNEZ	Indecosa-CGT

**Suppléants**

Mme Chantal JANNET	Union Féminine Civique et Sociale (UFCS)
M. Yves SIROT	Organisation Générale des Consommateurs (ORGECO)

**Collège des « professionnels »**

**Titulaires**

Mme Gisèle CORNIER	APCA - Présidente de la Chambre d'agriculture de Saône et Loire
M. Alain GRANGÉ CABANE	MEDEF - Président de la Fédération des Industries de la Parfumerie
M. Pierre JESSEL	Union Professionnelle Artisanale
M Jacky LEBRUN	CGPME - Président de la CCI de l'Oise
M. François MALATERRE	MEDEF - Délégué Général de la Fédération des Entreprises de commerce et de la distribution (FCD)
Mme Christine de SAINT- DIDIER	MEDEF - Directrice des relations avec les consommateurs d'Automobiles PEUGEOT
Mme Marie-Christine COTTIN	Secteur des services publics - Directrice des Relations Extérieures de la Direction Grandes Lignes -SNCF-

**Suppléants**

M. Emmanuel BUS	MEDEF - Président du Comité juridique de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
M. François REMOUE	MEDEF - Chargé de Mission pour les affaires sectorielles



## ANNEXES

### Rapports et avis adoptés par le CNC en 2004

<b>I – Rapport et avis du CNC sur la reconnaissance de la contribution au développement durable</b>	
I.1 – Rapport	18
I.2 – Avis	25
<b>II – Rapport du CNC relatif au remboursement anticipés des crédits Immobiliers</b>	29
<b>III – Rapport et avis du CNC sur l’organisation du CNC</b>	
III.1 – Rapport	42
III.2 – Avis	82
<b>IV – Rapport et avis du CNC sur l’intégration du fait régional dans les structures de la consommation</b>	
IV.1 – Rapport	89
IV.2 – Avis	98
<b>V – Rapport et avis du CNC sur la médiation</b>	
V.1 – Rapport	102
V.2 – Avis	122
<b>VI – Rapport du CNC sur l’information du consommateurs sur la qualité des services collectifs marchands</b>	131

## **Rapport et avis du Conseil national de la consommation sur la « Reconnaissance de la contribution au développement durable »**

### **Rapport**

Le Ministre a demandé au CNC, à la suite de sa présentation des grands axes de la politique de consommation pour 2003, de constituer un groupe de travail visant à **arrêter le dispositif cadre de reconnaissance des initiatives engagées en faveur du développement durable par les entreprises** produisant ou distribuant des biens de grande consommation et leur valant le droit d'utiliser une signalétique spécifique. A cette fin, le bureau du CNC a approuvé, le 13 mars 2003 la proposition d'un mandat relatif à la « contribution au développement durable ».

L'objectif des pouvoirs publics est de donner au développement durable une dimension majeure et l'intégrer dans l'ensemble des politiques publiques. Ce souhait vaut au premier chef pour la politique de consommation dès lors que le développement durable nécessite de donner aux consommateurs les moyens d'orienter leur demande vers les produits les plus respectueux de l'environnement, de l'éthique sociale et de l'équité. Le Conseil National de la consommation est donc appelé à jouer dans ce cadre un rôle éminent.

L'ambition poursuivie par le Ministre est de sensibiliser sans tarder et très concrètement les consommateurs aux conséquences de leurs choix de consommation courante **sans attendre que les critères d'attribution des signes soient établis de manière exhaustive et définitive**, ambition du reste contradictoire avec les conditions nécessairement évolutives du développement durable.

Le groupe de travail du CNC a engagé des travaux dans ce sens et a tenu six réunions. Le rapport est le fruit des travaux successifs suivants :

Un pré-rapport d'étape a été présenté lors du Conseil National de la Consommation du 10 juillet 2003. Il avait pour objectif d'éclairer le Ministre sur les premières pistes de réflexion dégagées lors de ces travaux. Ont été auditionnées les organisations suivantes : le Collectif de l'Éthique sur l'Étiquette, l'Observatoire de l'Éthique (ODE), l'Observatoire sur la Responsabilité Sociale des Entreprises (ORSE), l'ADEME et l'AFNOR concernant les écolabels et les autres formes de communication environnementale.

Les travaux du groupe se sont aussi appuyés sur les réponses à un questionnaire établi par l'administration (DGCCRF et DPPR). Des associations de consommateurs y ont répondu : UFCS, Familles de France, Familles Rurales, Léo Lagrange Consommation, AFOC, ORGECO et les organismes professionnels (la CCFA, l'APCA, l'APCM....). Une synthèse des réponses aux questions figure en annexe à ce document.

Le rapport reprend enfin les premières conclusions du pré-rapport d'étape présentées par les deux rapporteurs au cours du CNC plénier du 10 juillet 2003. A cette occasion, le Ministre a réorienté le travail et a demandé d'approfondir la question en reconnaissant que la proposition de créer un logo « développement durable » devait être, pour le moment, abandonnée.

#### **I - Les opinions des représentants des professionnels**

Les membres du collège des professionnels ont arrêté une position commune qui considère qu'ajouter un signe distinctif supplémentaire risque d'alimenter la confusion actuelle résultant de dispositifs (labels, signes qualités...) excessivement nombreux et, pour une bonne part d'entre eux, méconnus par les consommateurs, si cet ajout n'est pas précédé d'une mise en ordre des signes existants.

Ils insistent sur la nécessité de protéger les dispositifs existants les mieux perçus par les consommateurs comme par exemple les messages d'alerte inscrits sur les produits dangereux.

En raison du champ extrêmement large du développement durable, l'attribution d'un signe sur les produits ne pourrait être consentie que sur la base de critères nombreux et unanimement déterminés. Les travaux conduits sur la question des indicateurs du développement durable et les premières auditions déjà réalisées par le groupe montrent la complexité du sujet et de surcroît que le choix des critères pertinents devrait varier en fonction des produits visés.

Le collège des professionnels insiste sur le fait que l'initiative actuellement prise dans un cadre national doit être étendue à un cadre au moins européen, mieux adapté aux entreprises dont le périmètre d'activité dépasse le territoire national.

Les démarches en faveur du développement durable ne pourront donc être signalées aux consommateurs que sur la base d'une large palette d'outils de communication dont l'élaboration nécessitera des travaux approfondis.

Par ailleurs, s'agissant des entreprises artisanales, une signalétique DD devrait être attribuée à l'entreprise plutôt qu'à ses produits ou services. Il conviendrait que le système soit à la fois suffisamment simple et souple pour permettre aux plus petites entreprises d'y accéder. Le secteur artisanal n'est donc pas favorable à ce que la signalétique DD s'inscrive dans le cadre de démarches de certification ou de normalisation car ces démarches restent souvent hors de portée des artisans et des petites entreprises, tant en termes de coût que de temps à y consacrer.

La CCFA n'est pas favorable à une communication qui s'appuie sur un logo apposé sur les produits. La CCFA souhaite que les initiatives des entreprises en matière de développement durable soit évaluée et reconnue par tierce partie, afin d'apporter la transparence et la caution des pouvoirs publics. Cette reconnaissance externe devrait pouvoir s'appuyer judicieusement sur des outils (systèmes de management tel que ISO 9000, ISO 14000) et référentiels existants (tel que SA 8000) relevant du domaine public, notamment des référentiels gérés par l'AFNOR ou l'ISO, permettant d'évaluer la mise en œuvre simultanée des trois piliers du développement durable dans l'ensemble de l'entreprise.

Elle considère que toute demande de reconnaissance au titre du développement durable devrait reposer sur une démarche de progrès intégrant les principes de l'amélioration continue.

La CCFA indique que la démarche doit différencier l'aspect référentiel de l'aspect certification. L'aspect certification est déjà bien balisé par les normes ISO, les procédures de certification et les contrôles. Il ne paraît donc pas utile de rechercher d'autres choses.

La démarche de progrès doit se situer au sein même du référentiel, car le référentiel est en lui-même un facteur de progrès. Ainsi, un référentiel en quatre étapes permettrait d'inciter celui qui est l'objet de la certification à toujours progresser. Le premier niveau de la première étape doit être faible pour inciter les producteurs à continuer à progresser dans la qualité sans avoir l'impression de déployer trop d'efforts. Il rappelle que la confiance du consommateur tient à la réalité de ce qui est écrit sur l'étiquette et il n'y a que la certification par tierce partie qui peut l'apporter.

Sur la partie « cadre juridique » le GIFAM comprend que, pour les consommateurs, la certification procure un degré de confiance élevé. Néanmoins, il ne peut souscrire à une approche binaire de ce sujet – certification ou auto déclaration – et encore moins à une dévalorisation (officielle) de l'auto déclaration<sup>1</sup>.

En effet, la contribution au développement durable ne peut être précisément appréciée que sur la base d'une multitude de critères.

Pour certaines de ces composantes, la certification pourra être un outil intéressant voire indispensable. Pour d'autres, l'auto déclaration (avec ou sans intervention de tierce partie) pourra s'avérer plus judicieuse.

Le GIFAM souhaite que le Conseil National de la Consommation retienne que l'évaluation de la contribution au développement durable puisse in fine reposer sur l'utilisation appropriée des différentes voies d'appréciation à définir au cas par cas.

Le collège des professionnels considère que la proposition ministérielle crée l'opportunité de redonner du sens et de la cohérence aux dispositifs actuels visant à reconnaître les progrès réalisés en matière de développement durable. Il propose plusieurs pistes de travail.

### ***Faire réaliser un état des lieux et une analyse des dispositifs existants***

Un audit exhaustif des outils de communication actuellement utilisés par les entreprises pour signaler les efforts qu'elles ont engagés selon les différents axes du développement durable (logos, labels, signes de qualité, notations, auto-déclarations ...) pourrait être mené.

Il permettrait d'avoir une idée plus précise du degré de sensibilité des consommateurs à ces signes qu'ils soient d'origine publique, privée ou venant des ONG, du nombre d'entreprises concernées, des critères d'attribution retenus, de leur impact en matière de sensibilisation au développement durable.

---

<sup>1</sup> Il existe des exemples d'auto déclaration dans le cadre réglementaire (sécurité des matériels électriques et indication de la consommation d'énergie) dont les résultats sont salués tous les jours (que les consommateurs peuvent apprécier objectivement).

Cet audit pourrait se faire à partir d'une enquête d'opinion qui devrait permettre de mieux cerner la perception que chaque partie prenante a des enjeux du développement durable et identifier les comportements et les demandes des consommateurs en la matière.

Un étude comparative de l'influence réelle des dispositifs de signalement sur les comportements de consommation pourrait également être proposée.

### ***Susciter une réflexion sur le sujet au niveau européen***

L'état des lieux et l'analyse engagés au niveau national pourraient trouver, en parallèle ou dans un deuxième temps, leur prolongement au niveau européen.

### ***Mettre en place un groupe permanent du Conseil National de la Consommation sur le développement durable***

Cette création permettrait d'informer l'ensemble des parties prenantes sur les progrès de la réflexion communautaire, de leur rendre compte des travaux sur la perception par les consommateurs des différents modes de signalement du développement durable, de leur présenter les nouvelles initiatives et leur permettre de dégager une « jurisprudence » en la matière

### ***Créer un site Internet***

Le collègue professionnel propose qu'un site Internet soit créé, outil d'information et d'échange permanent, dont le portage et le contrôle seraient assurés par la puissance publique. Ce site permettrait de mettre toute l'information utile sur le sujet (informations sur les signes existants, sur les résultats de l'audit, sur les démarches produits et services engagées par les entreprises, portail vers d'autres sites...) à la disposition de l'ensemble des parties prenantes au développement durable, de manière à « sensibiliser sans tarder et très concrètement les consommateurs aux conséquences de leur choix de consommation courante » comme le mandat du Ministre le suggère.

## **II - Les opinions exprimées par les représentants des consommateurs.**

L'ADEIC considère que la signalétique concerne bien les produits et les services mais donne sa préférence à un label « entreprise » plutôt qu'à un label « produit » qui ne pourrait être envisagé qu'après une réflexion permettant de savoir si une entreprise pourrait accéder au label dans le cas où un de ses produits répondrait aux critères du développement durable.

La SA 8000 et/ou l'ISO 9004 pourraient être la base minimale pour accéder au label.

L'ADEIC propose que l'entreprise puisse afficher, dans la mesure où l'on a besoin d'une démarche progressive durable, une graduation qui sera basée sur la durée (millésime et graduation) et qui traduira son évolution permanente.

Elle considère que la question du coût demeure et qu'il ne faudrait pas que la signalétique soit réservée aux grandes entreprises. Des solutions devraient être trouvées pour mutualiser les coûts.

La CSF rappelle que le concept de développement durable est un concept large qui s'appuie sur les trois piliers et qui signifie une évolution profonde de nos modes de consommation et de production. Elle pense que la problématique du logo est une drastique réduction du concept et que cela ne doit pas aboutir à moins d'efforts de la part des consommateurs, des professionnels et des pouvoirs publics. Enfin, une signalétique doit être accompagnée d'actions à destination des consommateurs pour qu'ils changent leur mode de vie. La CSF pense que la signalétique doit porter sur la totalité du cycle de vie (y compris le transport) des biens (produits agricoles compris) et sur les services ainsi que sur l'ensemble de la démarche de progrès de l'entreprise. Elle devrait mesurer l'écart entre le point de départ de l'entreprise et des objectifs de progression datés. La signalétique doit s'appuyer sur les trois piliers (viabilité économique, respect de l'environnement et respect des droits sociaux).

Il convient de partir des dispositifs existants (SA 8000, ISO 14001, ISO 9004) afin d'amener les entreprises dans une démarche de développement durable. Si ces trois piliers sont déjà réunis sous une forme quelconque, celle-ci peut alors se transformer en un signe DD en tant que tel. La CSF ne reconnaît enfin aucun caractère de développement durable à l'agriculture raisonnée.

L'ASSECO-CFDT doute de la viabilité de ce mandat. Elle pense que le mandat du groupe de travail aurait dû porter sur les modes de consommation. Le CNC a une mission d'information et d'éducation des consommateurs. En matière de prise en compte du concept de développement durable, les consommateurs ont un rôle stratégique à travers le choix des produits qu'ils achètent ou des services qu'ils utilisent.

L'ASSECO-CFDT s'opposera à ce que la signalétique développement durable, si signalétique il y a, bénéficie à des démarches dont une des trois composantes serait absente. Pour elle, le concept est un tout indissociable. En tout état de cause, l'ASSECO-CFDT souhaite que le travail sur la signalétique porte sur des secteurs d'activités plutôt que, uniquement, sur des entreprises ou des produits. Pour cette association, il faudrait que le groupe de travail définisse quelques secteurs d'activités prioritaires.

L'AFNOR, à condition que la partie responsabilité sociale soit bien intégrée par la présence, notamment, des organisations syndicales représentatives de salariés, pourrait être le cadre de travail pour élaborer des signalétiques.

L'AFOC se demande s'il ne serait pas utile de s'interroger d'abord sur ce que permettent le cadre juridique et les procédures existants. Elle rappelle que le code de la consommation vise principalement à garantir aux consommateurs un bon rapport qualité/prix et qu'il ne peut envisager une problématique différente qu'en intégrant des dispositions législatives particulières imposant des cahiers des charges précis et une marque publique.

Par ailleurs elle remarque que le cadre juridique actuel n'autorise pas le CNC à donner un signe de qualité pour le développement durable, rôle qui incombe aux partenaires concernés. Le CNC serait plus à l'aise pour promouvoir une certification avec un référentiel comprenant des aspects ponctuels et immédiats. Dans cet esprit, son organisation est favorable à un label européen d'initiative française. Il souligne qu'elle est totalement hostile à la création d'une marque collective dont les entreprises pourraient disposer sans contrôle.

Elle propose de créer une Agence, structure indépendante, qui regrouperait pouvoirs publics, représentants des professionnels et des consommateurs, et qui aurait pour rôle de diffuser largement de l'information auprès des consommateurs en matière de développement durable. Cette Agence compléterait le site Internet, tous les consommateurs n'ayant pas nécessairement accès à cet outil.

**ORGECO** rappelle qu'il y a une différence entre logo et label: le logo est un signe libre alors que le label fait appel à un référentiel. Elle souhaite que la marque NF environnement soit fondue dans l'écolabel européen, quitte à conserver une déclinaison à l'intérieur de ce label. Dans un but de lisibilité et afin d'éviter une cascade de labels, il conviendrait d'agréger sous une signalétique développement durable les différents labels existants par domaines, filières ou secteurs à déterminer.

L'UFCS considère que la signalétique doit concerner une démarche d'entreprise et souhaite que les produits qui bénéficient déjà de signes de qualité soient les premiers à entrer dans la démarche du développement durable, sous la condition d'une révision des cahiers des charges. La signalétique est destinée à récompenser des efforts à condition toutefois qu'elle prenne effectivement en compte les trois piliers du développement durable. Elle ne doit donc pas être minimaliste.

L'UFC **Que Choisir** estime que la signalétique développement durable induit une exigence de résultats pour le produit mais que le CNC n'a pas vocation à définir cette signalétique. Elle rappelle qu'il a été jugé, après réflexion, nécessaire de mettre en place une réglementation pour une agriculture raisonnée mais que celle-ci ne bénéficie d'aucun logo.

Elle demande qu'une réflexion soit menée sur un référentiel minimal qui pourrait véhiculer l'appellation « Développement durable » et qui corresponde aux attentes de la société. Ensuite, on verrait si le référentiel mis en place peut être utilisé par les entreprises et s'il pourrait y avoir une indication sur les produits et services de ces entreprises.

Face au foisonnement de logos écologiques et éthiques, l'UFC est contre la création d'un logo spécifique au développement durable. Une signalétique DD intégrée aux signes de reconnaissance existants est envisageable. L'UFC insiste sur la nécessité de communiquer au plus vite de manière transparente auprès des consommateurs. Le développement durable repose en effet sur une modification des modes de consommation.

Face au foisonnement d'identifiants déjà existants, **Familles Rurales** n'est pas favorable à l'apposition d'un nouveau logo ou d'une signalétique développement durable.

L'objectif à poursuivre est que tout produit et service mis sur le marché intègre les critères du développement durable dont la liste serait établie par consensus (norme).

Le préalable doit donc être la définition de critères tenant compte des trois piliers du développement durable; ces critères devant bénéficier à terme d'une reconnaissance au niveau national, européen et international.

Dans un premier temps, ils seraient à intégrer dans les référentiels de certification existants et futurs pour les produits et services revêtus de signes officiels de qualité.

De plus, la nécessaire garantie à apporter aux consommateurs sur l'application des critères dans les référentiels passe par un contrôle public et par un contrôle par un organisme certificateur tiers.

La **CGL** pense qu'une signalétique sur le développement durable est aujourd'hui prématurée car son élaboration demande une ample réflexion. L'apposition d'un logo sur les produits et services doit sensibiliser les consommateurs dans une démarche de citoyen responsable. Le logo doit avoir une signification pour eux, dans la mesure où il aura pris en compte les divers aspects législatifs, réglementaires, normatifs existants tant en droit du travail, en matière d'environnement, de social, d'économique, etc..., appliqués et développés par les entreprises.

La signalétique doit s'inscrire dans une démarche européenne et l'élaboration d'un futur référentiel doit faire appel au plus grand nombre d'interlocuteurs concernés.

**LEO LAGRANGE Consommation** encourage les entreprises à s'engager sur la voie du développement durable et dans une démarche d'élaborations, d'outils, de règles. Elle les invite à communiquer de manière transparente en direction des consommateurs en leur permettant de pouvoir vérifier la véracité de leurs engagements.

Pour elle, une société socialement responsable et engagée dans le développement durable devrait répondre à 5 critères relativement précis consistant à appliquer 1) les règles de l'OIT et du pays où se situe l'entreprise avec prise en compte du droit du travail des salariés du pays concerné d'autant qu'il serait encore plus protecteur ; 2) les règlements ou normes environnementales ; 3) les futures normes européennes du commerce éthique ; 4) les futures normes françaises du commerce équitable ; 5) les référentiels de produits et de services existants dans ce domaine.

### **III - Les souhaits exprimés par certains représentants des consommateurs et des professionnels**

Les représentants des consommateurs et des professionnels qui ont répondu<sup>2</sup> au questionnaire estiment qu'une signalétique ne serait viable qu'à condition qu'elle :

- porte d'abord sur une démarche individuelle des entreprises (la démarche produit ne pouvant être envisagée qu'à plus long terme) ;
- concerne tous les produits et services issus de ces entreprises, avec une particularité pour les produits et services portant déjà un signe officiel de qualité ;
- récompense un niveau déjà atteint tout en prenant en compte les progrès réalisés sur une période de temps déterminée (2 ou 3 ans), par exemple sous la forme d'un millésime ;
- soit rigoureusement contrôlée ;
- ne soit pas décernée pour seulement un des trois aspects du développement durable ;
- réponde à des exigences substantielles mais permettant une démarche de progrès.

Ils considèrent que l'adossement du signe à une marque collective ne constituerait pas une solution adéquate pour les produits et services sous signes officiels de qualité ou certifiés et devrait être réservé aux organismes autres que les organismes de certification qui contrôleraient le respect des critères du « DD ».

Ils considèrent enfin qu'il est souhaitable d'apporter des restrictions plus marquées qu'aujourd'hui aux allégations trompeuses ou mensongères relatives aux produits et ayant trait aux préoccupations du DD et que le rôle des organismes de contrôle soit réaffirmé.

### **IV - Les questions en suspens**

Le groupe de travail souhaite qu'on fonde la définition du développement durable sur le triptyque « social, économique, environnemental » et que le concept ne soit pas mis en avant d'une manière partielle qui conduise à des interprétations inexactes.

Les membres du groupe qui sont favorables à une signalétique considèrent qu'elle doit identifier une démarche d'entreprise mais pour considérer également que seule une indication sur les produits serait de nature à impliquer concrètement les consommateurs.

S'il apparaît difficile d'imaginer qu'un produit soit signalé comme participant au DD sans que l'entreprise qui le produit soit elle-même dans une démarche de DD, il est possible d'imaginer que l'entreprise se soit engagée dans une telle démarche sans que tous ses produits en concrétisent les effets,

---

<sup>2</sup> La majorité des professionnels et certaines associations de consommateurs n'ont pas répondu au questionnaire dans la mesure où ils n'étaient pas en faveur du principe de la mise en place d'une signalétique.

au risque de tromper les consommateurs qui n'auront pas une compréhension exacte de ce que recouvre le signe.

A cet égard, il est important de relever le souhait pressant de plusieurs intervenants que les bilans réalisés pour accorder un signe de développement durable prennent en compte les modes de consommation et que les Pouvoirs publics se préoccupent également de l'éducation des consommateurs au DD. Certains membres ont par exemple relevé, au vu de la pénétration des produits labellisés, un écart significatif entre les déclarations d'intention des consommateurs et leurs comportements réels d'achats.

Le groupe a souhaité que les travaux du CNC puissent tenir compte de ceux menés par le Conseil National du DD dès la première synthèse issue des groupes de travail de cette instance nouvelle qui pourrait tracer certaines pistes d'action à confronter à celles dégagées par le CNC.

Il existe un réel consensus au sein du collège consommateurs pour rejeter la reprise sur les produits des auto-proclamations des entreprises en matière de développement durable.

Plusieurs membres considèrent enfin que le CNC n'est pas l'instance adéquate pour établir des référentiels détaillés et ne peut arrêter que des orientations générales.

## **VI - Le débat en CNC plénier du 10 juillet 2003**

La prise de conscience de la mondialisation des marchés a conduit à l'émergence de nouveaux modes de consommation qui intègrent à l'acte d'achat des considérations qui relèvent de la responsabilité collective. Le nouveau consommateur ne se préoccupe plus seulement du rapport qualité/prix des biens, il s'intéresse également aux conditions dans lesquelles ce rapport est atteint. L'incidence environnementale, sociale, éthique des conditions de production et de distribution des biens constitue désormais un élément du choix des consommateurs. Pour certains d'entre eux, encore minoritaires mais sans doute pionniers, le commerce équitable, l'éco-conception des produits ou la responsabilité sociale des entreprises pèsent désormais autant que l'innovation ou le prix compétitif. Consommer devient de moins en moins un comportement visant à la satisfaction immédiate de besoins de tous ordres pour s'ériger en acte responsable engageant le présent et l'avenir. Un tel comportement s'inscrit dans les objectifs du développement durable.

La CLCV, très intéressé par l'analyse faite sur le « nouveau consommateur, constate que les associations n'ont pas accès aux études réalisées par des sociologues ou des experts compétents en la matière. Elle souhaite que le groupe de travail puisse auditionner certaines de ces personnalités, afin de progresser dans sa réflexion. Par ailleurs, elle considère que la segmentation des comportements des consommateurs, à partir de leur pouvoir d'achat, doit être utilisée avec précaution car un consommateur à faible pouvoir d'achat peut avoir des convictions supérieures à celles d'un consommateur à fort pouvoir d'achat.

Le MEDEF confirme qu'en dépit des réserves exprimées dans un premier temps, les professionnels ont la volonté de prolonger les travaux du CNC sur le développement durable et, avec l'appui des pouvoirs publics, parvenir à des propositions originales.

L'ADEIC constate que le travail effectué sur un éventuel « logo développement durable » a mis à jour une réflexion beaucoup plus vaste sur la consommation et, plus particulièrement, sur la méthode à mettre en œuvre pour associer les consommateurs à la démarche « développement durable ».

Il est convaincu que la nature des réponses sera différente de celles données généralement dans les autres groupes de travail. Il pense que ni la normalisation, ni la certification ne pourront fournir les solutions et que le CNC devra faire preuve d'invention et d'originalité. En effet, selon les catégories de consommateurs et les secteurs concernés, les points de vue sont très différents : la condition sociale de production est la préoccupation principale pour le secteur textile, alors que le souci sanitaire est celle de l'agroalimentaire. Les problématiques sont de plus en plus émietées et fragmentées et les consommateurs les plus avertis peuvent être victimes d'une certaine schizophrénie : achat écologique le lundi, équitable le mardi, etc... Les consommateurs ont de moins en moins la possibilité d'arbitrer leur choix et finissent par se détourner des informations qui leur sont données.

Il observe que, en matière de pouvoir de décisions, les pouvoirs publics se déchargent sur les consommateurs : le consommateur, par exemple, doit décider seul si les OGM sont ou ne sont pas dangereux. Cette démarche n'est pas satisfaisante parce qu'il faut mettre en œuvre une démarche collective pour répondre à des contraintes collectives : la limite entre l'obligatoire et le volontaire doit être arbitrée.

La FCD/MEDEF constate que la réflexion confiée au CNC, aujourd'hui, est beaucoup plus ambitieuse et prospective que celle qui lui avait été donnée auparavant. Il pense qu'il faut poursuivre les travaux compte tenu des désaccords entre les deux collèges en particulier sur un point fondamental de la démarche qu'est « l'approche entreprise » ou « l'approche produit ».

### **Avis du Conseil national de la consommation sur la « Reconnaissance de la contribution au développement durable »**

Le Ministre a demandé au CNC de constituer un groupe de travail visant à arrêter le dispositif cadre de reconnaissance des initiatives engagées en faveur du développement durable par les entreprises produisant ou distribuant des biens de grande consommation et leur valant le droit d'utiliser une signalétique spécifique.

L'objectif poursuivi par le Ministre est de sensibiliser sans tarder et très concrètement les consommateurs aux conséquences de leurs choix de consommation courante sans attendre que les critères d'attribution des signes soient établis de manière exhaustive et définitive, ambition du reste contradictoire avec les conditions nécessairement évolutives du développement durable.

Le groupe de travail du CNC a engagé des travaux dans ce sens. Un pré-rapport d'étape a été présenté lors du Conseil National de la Consommation du 10 juillet 2003. Il avait pour objectif d'éclairer le Ministre sur les premières pistes de réflexion dégagées lors de ces travaux.

Le groupe de travail « Reconnaissance de la contribution au développement durable » a poursuivi ses travaux et soumet au prochain Conseil National de la Consommation le projet d'avis suivant :

Le groupe de travail propose :

#### **1 - Premièrement, que le CNC mette en place un groupe permanent sur le développement durable qui aurait pour objectif :**

a) de créer un lieu d'échange permanent entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs sur les sujets visant à favoriser les actions en faveur du développement durable.

La réflexion doit être poursuivie et éclairée par des experts, sociologues par exemple, compétents sur le sujet.

Il s'agira de travailler d'une part dans deux directions :

- le suivi des nouveaux modes de consommation (services, transports, logement...) : principales caractéristiques, évolution du comportement des consommateurs, généralisation des pratiques de la nouvelle consommation dans la population générale, etc...et le suivi de la réaction des entreprises aux nouveaux modes de consommation : perception des nouveaux comportements, intégration de ces nouvelles données dans la stratégie des entreprises, actions et projets menés par les entreprises pour répondre aux nouvelles exigences des consommateurs, etc...
- la communication que pourraient faire les entreprises (en particulier sur les produits transformés et manufacturés) : la question du foisonnement des logos qu'ils soient éthiques, équitables, écologiques et l'information qu'elles pourraient donner sur les produits.

D'autre part deux grands domaines seraient prioritairement explorés : les matières premières agricoles, les produits transformés et manufacturés. Il s'agira d'étudier les conditions de leurs possibles évolutions qualitatives par l'intégration de nouvelles exigences économiques sociales et environnementales.

b) d'utiliser un langage compréhensible par tous et d'inventer un alphabet du développement durable

Il s'agira dans un premier temps de répertorier les travaux réalisés autour de la terminologie associée du Développement Durable et de réaliser un glossaire utile à la compréhension mutuelle des participants. Nous pourrions déjà demander à l'AFNOR de nous communiquer celui qui a été créé dans le cadre de la réalisation du document SD21000. La vision européenne de cette question, doit nous guider vers un glossaire qui dépasserait « les frontières » de la langue française.

c) de permettre un audit exhaustif de l'ensemble des signalements existants qu'ils soient d'origine privée ou publique, selon les différents axes du développement durable (logos, labels, signes de qualité, notations, auto-déclarations ...)

Il s'agira en plus de l'offre existante de s'intéresser aux comportements d'achats des consommateurs en étudiant la perception qu'ils ont des signalements utilisés.

Un bilan annuel des initiatives, de leur pertinence, de l'intérêt porté par le destinataire final de produits et de services sera élaboré par les pouvoirs publics.



d) de peser dans le processus d'élaboration des documents de référence du DD concernant la consommation afin de donner cohérence à l'ensemble du dispositif DD

Le groupe CNC développement durable pourrait être la chambre d'échos des éventuels projets communautaires. Des avis sur la base d'un large consensus pourraient être élaborés.

Ils deviendraient des documents de références venant éclairer les pouvoirs publics et permettant aux membres du CNC d'avoir un point de vue sur cette question à porter au niveau européen.

Ce travail permettrait d'anticiper et expérimenter là ce que les professionnels et les associations demandent au pouvoir public depuis longtemps à savoir : organiser une parole pour mieux faire passer des points de vue dans le cadre des consultations, concertations et négociations organisées par la Commission Européenne.

e) de suivre et d'évaluer les initiatives et les expérimentations volontaires engagées par les entreprises dans des secteurs économiques prioritaires

Il serait intéressant de bénéficier des bilans déjà effectués sur l'application de l'article 116 de la loi NRE (prise en compte des données sociales et environnementales dans le cadre des rapports de gestion des sociétés cotées) et d'avoir un bilan des expériences d'utilisation du guide AFNOR SD 21000 conduites au niveau de certaines régions par certaines entreprises.

f) de soutenir et suivre les travaux normatifs initiés dans le domaine de la RSE et du DD

Au plan français, l'AFNOR organise une veille active et un haut niveau d'implication internationale. Elle en informe son Comité d'Orientation et de Prospective et ses différents Comités d'Orientation Stratégique concernés.

L'AFNOR a prolongé le mandat du Groupe d'Impulsion Stratégique RSE jusqu'en juin 2004 en concordance avec le nouveau plan de marche de l'ISO. Ce groupe stratégique a pour objet de contribuer aux réflexions en cours au niveau international et de conseiller les instances dirigeantes d'AFNOR sur toutes les actions qu'il serait opportun d'entreprendre dans le cadre du système français de normalisation.

Ces réflexions intègrent les différentes initiatives prises dans ce domaine :

- Au plan européen, le livre vert (2001) de la Commission et sa communication en 2002 sur la promotion de la Responsabilité sociale des entreprises constitue une base de travail montrant la diversité des conceptions et des pratiques des différents pays. Le parlement Européen a adopté en 1999 un « code de conduite à l'intention des entreprises européennes opérant dans les pays en développement » insistant sur leurs responsabilités sociales et environnementales.
- Au plan international, en 1999, le Secrétaire Général des Nations Unies a proposé aux entreprises multinationales un « Pacte Global » (à ce jour, plus d'un millier d'entreprises y ont adhéré), autour du respect de neuf principes relatifs aux Droits de l'Homme (Droits fondamentaux : respects et violation) – aux normes du travail (respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective, élimination des pires formes de travail des enfants, suppression du travail forcé et obligatoire, élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession) et **à l'environnement** (principe de précaution, initiatives pour la préservation des équilibres écologiques et mise au point et diffusion de nouvelles technologies propres). L'ISO par ailleurs a démarré des travaux qui visent à mettre au point un premier rapport technique recensant les initiatives et les référentiels existants sur la planète et de les caractériser.

g) d'organiser les nécessaires passerelles avec le CNDD

Il s'agira de construire des passerelles régulières entre les travaux conduits dans le cadre du Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable et le Secrétariat d'Etat chargé de la consommation.

Une Stratégie nationale de développement durable a été mise en place par le Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable. Elle est relayée au sein de chaque ministère par les hauts fonctionnaires du développement durable qui se réunissent dans le cadre d'un comité de hauts fonctionnaires et réalisent régulièrement un tableau de bord de l'avancée des actions préconisées par la Stratégie Nationale.

Dans un souci de perméabilité, les projets d'actions qui concernent les modes de consommation devraient être présentés au groupe de travail du CNC afin que celui-ci puisse apporter le nécessaire éclairage des acteurs socio-économiques.

## **2 - Deuxièmement que la réflexion française sur le sujet du développement durable intègre la réflexion européenne et soit portée, en temps utiles, aux niveaux européen et international**

Que ce soit dans le domaine des Droits de l'homme, de l'Environnement ou de la Gouvernance, les initiatives sont nombreuses. Elles portent sur des objectifs de transformation des définitions et de contrôle, légal ou non, du Développement Durable et de l'engagement des entreprises dans ce domaine.

Il est difficilement imaginable de limiter la réflexion relative au développement durable au seul niveau national au regard des évolutions économiques et sociales. Il faut donc renforcer les capacités d'intervention au niveau communautaire et international des associations de consommateurs et des professionnels.

Des initiatives se multiplient aussi bien du côté des entreprises que des associations : « Global Compact » de l'ONU, lignes directrices de l'OCDE à l'attention des entreprises multinationales, adhésions volontaires aux démarches internationales d'intégration du développement durable, Clean Clothes Campaign, Initiative Européenne de Vérification....

Le Conseil National de la Consommation sous l'impulsion de son groupe de travail permanent Développement Durable devra élaborer des propositions concrètes qui débouchent sur des initiatives à prendre aux niveaux européen et international.

## **3 - Troisièmement que les échanges soient poursuivis et qu'ils débouchent sur des propositions de modalités d'une information des consommateurs, indépendante, notamment par le biais des nouvelles technologies (e.g site internet).**

Dans un premier temps pourrait être mis en place un site Internet (outil indépendant et ouvert à la discussion) à destination du grand public et donc des consommateurs.

La mise à disposition d'un site Internet n'épuise pas le sujet de la communication sur le développement durable qui relève d'une palette d'outils existants ou à construire.

Le CNC souhaite que l'on continue à réfléchir à la construction de l'outil institutionnel permettant « d'objectiver » la communication sur le sujet.

Il s'agit d'une proposition très concrète, de nature pédagogique facile à mettre en place et directement en phase avec le mandat du groupe qui vise à « sensibiliser sans tarder et très concrètement les consommateurs aux conséquences de leur choix de consommation courante » : publications d'études comparatives sur les signalétiques existantes, étude sur le devenir des produits, études sur l'impact du commerce équitable, informations sur les démarches en cours des entreprises, études de comportement d'achat...

Le site doit être porté par la puissance publique pour en garantir l'indépendance. L'apport de la puissance publique réside par ailleurs :

- la reconnaissance accordée aux organismes d'évaluation ayant déposé auprès de l'autorité administrative les informations permettant de garantir leur impartialité et leur compétence (notamment critères et méthodes de mesures utilisées, transparence et adéquation aux points de vue des différentes parties prenantes au développement durable) ;
- la présence d'un « modérateur » (ou d'un comité de lecture où siègent les professionnels et les associations de consommateurs) n'admettant les entreprises à déposer sur le site qu'après vérification du sérieux des évaluations les concernant ou de leurs engagements ;
- la mise en place d'une « tribune libre » pour les associations de consommateurs et de professionnels.

Le site est relié aux autres sites institutionnels traitant du développement durable : ADEME, AFNOR, CNC, CNDD, IFEN, ISO, OIT, notamment, de manière à permettre aux intéressés de connaître précisément le contenu des termes et outils utilisés par les évaluateurs et les entreprises engagées.

## **Rapport du Conseil National de la consommation sur le remboursement anticipé des crédits immobiliers**

A la suite de l'adoption par les membres du bureau du CNC, le 2 mars 2001, d'un mandat relatif au « remboursement par anticipation des crédits immobiliers », un groupe de travail ad hoc a été constitué sur ce thème au sein du CNC.

Les principaux termes du mandat avaient pour objectif de :

- dresser un état du crédit immobilier en France et en Europe (l'avènement de l'euro étant susceptible de favoriser l'émergence d'un véritable marché européen du crédit immobilier ;
- analyser la diversité de l'offre au niveau national et communautaire ;
- recenser les dysfonctionnements dans les procédures de remboursement anticipé et de renégociation des prêts immobiliers et en analyser les causes ;
- proposer, en accord avec les deux collèges, des solutions destinées à simplifier les démarches de remboursement et de renégociation des prêts immobiliers ;
- étudier les conditions de résolution des prêts, suite aux mesures prises en 1999 concernant les remboursements par anticipations.

A l'issue de cinq réunions de ce groupe de travail qui ne sont tenues respectivement les 22 juin 2001, 12 septembre 2001, 4 octobre 2001, 9 novembre 2001 et 4 juillet 2002, les points évoqués ci-dessus ont pu être examinés à l'exception du dernier, compte tenu du caractère récent des dispositions issues de la loi n° 99-532 du 25 juin 1999, reprises à l'article L.312-21 du code de la consommation, qui ne permet pas d'avoir suffisamment d'éléments pour mesurer leur impact.

Rappelons que depuis l'entrée en vigueur de ce texte, le remboursement anticipé d'un prêt immobilier dispense l'emprunteur du versement d'une indemnité dès lors que le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers.

### **I - Etat du crédit immobilier en France**

#### **I.1 - La diversité de l'offre**

##### **I.1.1 - Les prêts à taux fixe**

Le prêteur et l'emprunteur s'engagent contractuellement sur un taux fixe définitif sur toute la durée de l'opération.

Les mensualités ou les trimestrialités sont constantes ou par paliers (progressifs ou dégressifs).

C'est à ce type de prêt que s'applique de manière effective l'indemnité réclamée par le prêteur en cas de remboursement anticipé du prêt. Le collègue professionnel justifie le versement par l'emprunteur de cette indemnité au nom de l'équilibre du contrat considérant que sans cela l'emprunteur est toujours gagnant en cas de hausse comme de baisse des taux. Cet équilibre est respecté lorsque l'indemnité pour remboursement anticipé (IRA) est proportionnelle à la durée restant à courir et au différentiel de taux : pour des crédits à 15 ans initial, 6 à 10 % du capital restant dû pour des durées restant à courir de 4 ans à 11 ans et un différentiel de taux 12 % à 9 % (Cf. graphique en annexe 1).

En tout état de cause, il convient de rappeler que l'IRA est plafonné depuis 1979. Ces modalités de calcul sont fixées par l'article L.312-21 du code de la consommation renvoyant à l'article R.312-2 lequel prévoit que l'IRA ne peut excéder « la valeur d'un semestre d'intérêt sur le capital remboursé aux taux moyen du prêt, sans pouvoir dépasser 3 % du capital restant dû avant le remboursement ».

Le collègue consommateur est circonspect sur la légitimité de l'IRA : eu égard au développement des techniques de refinancement notamment de titrisation des créances qui a pour effet d'amortir les pertes de recettes liées à la survenance d'événements accidentels affectant la vie des créances, tel le remboursement anticipé en matière de crédit immobilier.

Le collègue professionnel considère que la titrisation n'est pas parfaitement sécurisée dans la mesure où pour les prêts à taux fixe qui restent une spécificité française, l'indemnité réglementairement plafonnée ne permet pas une vraie rémunération du remboursement anticipé.

De manière générale, le collègue consommateur aurait souhaité que l'Indemnité de Remboursement Anticipé (IRA) des prêts à taux fixe soit adaptée pour intégrer un facteur de dégressivité en fonction du

moment auquel le prêt est remboursé, et que soit modifiée la structure de remboursement des prêts, afin que les mensualités soient consacrées en priorité au remboursement du capital et non des intérêts.

Il est cependant à noter que depuis quelques années, en raison du niveau historiquement bas des taux, la possibilité de renégociation des générations actuelles du prêt à taux fixe est quasi nulle et que par conséquent, une possibilité de remboursement anticipé sans indemnité est parfois offerte par le prêteur à l'emprunteur lors de la conclusion du contrat du prêt. En tout état de cause, les professionnels tiennent à souligner que, pour ce qui concerne les remboursements « marchands » motivés par le seul profit que l'emprunteur pourrait tirer d'une baisse des taux, sans que le prêteur ait, quant à lui, la possibilité de remettre en cause le contrat au motif que les taux auraient progressé, il y a lieu de respecter l'équilibre financier sur lequel était fondé le contrat au moment de la signature. Le seul moyen pour y parvenir serait d'instituer le principe d'une indemnité actuariellement neutre. On remarquera que ce principe inspire la proposition de directive sur le crédit aux consommateurs actuellement en débat à Bruxelles, alors même que, s'agissant de contrats de plus faibles montants et de plus courtes durées, l'enjeu est moindre quant au déséquilibre financier ;

### **I.1.2 - Les prêts à taux révisables**

Dans cette hypothèse, l'emprunteur souhaite profiter de l'intégralité de la baisse des taux, mais accepte aussi de supporter une éventuelle hausse de ceux-ci.

L'évolution du taux de son prêt suit celle d'un taux de référence de marché (ex : moyenne des EURIBOR à un an sur le trimestre civil précédent). La révision du taux intervient à chaque date anniversaire du prêt en fonction de cet indice de référence.

Ce type de prêt se voit généralement appliqué un taux fixe pendant une certaine période (deux premières années par exemple) avant que ce taux ne devienne révisable. A l'issue de cette période, l'emprunteur peut d'ailleurs choisir de transformer son prêt à taux révisable en prêt à taux fixe.

Pour les prêts à taux révisables, aucune indemnité n'est demandée en cas de remboursement anticipé, (sauf s'il y a transformation en prêt à taux fixe), les établissements prêteurs considérant qu'il s'agit là d'un contrat équilibré, les risques d'évolution du taux à la baisse comme à la hausse, étant équitablement partagés entre le prêteur et l'emprunteur.

### **I.1.3 - Les prêts à taux révisable avec butoir à la hausse comme à la baisse**

Cette formule constitue une voie médiane entre risque et sécurité pour l'emprunteur, puisque celui-ci bénéficie des baisses de l'indice de référence et en supporte les hausses, mais dans certaines limites. Le taux révisé ne peut évoluer que dans la limite de « X » points à la hausse ou à la baisse par rapport au taux initial.

### **I.1.4 - Les prêts à taux progressif**

Ce type de prêt est à ce jour abandonné. Il s'agissait d'une formule qui a permis à de nombreux consommateurs d'accéder à la propriété en période de forte inflation associée à une croissance nominale des revenus, mais qui, avec la maîtrise de l'inflation et les dossiers de surendettement résultant de l'impossibilité pour de nombreuses familles à faire face à leurs mensualités de crédit devenues trop élevées, a montré ces limites.

### **I.1.5 - Les prêts aidés**

Ces prêts font l'objet de conventions passées entre l'Etat et les banques en vue de favoriser l'accession à la propriété et soutenir l'activité économique ; 4 formules existent :

- a) Le prêt 0% -Ministère du logement (et aide complémentaire de la ville de Paris)
  - soumis à des plafonds de revenus imposables (N-2) selon la composition de la famille et la zone géographique (Ile de France & Province) ;
  - limité en montant ;
  - résidence principale de l'occupant / emprunteur (neuf ou ancien avec gros travaux) ;
  - gestion déléguée au Crédit Foncier ;
  - son montant peut être pris en compte dans l'apport personnel (en sus du 1% patronal notamment)
- b) Le Prêt à l'Accession Sociale PAS
  - soumis à des plafonds de revenus, à des normes minimales de surface et d'habitabilité selon la composition de la famille ;
  - résidence principale de l'occupant / emprunteur ;
  - peut ouvrir droit au versement de l'Aide Personnalisée au Logement APL (prestation de la Caisse d'Allocation Familiales), qui viendra directement en diminution des charges de remboursement ;

- éligible au Fonds de Garantie à l'Accession Sociale (FGAS géré par SGFGAS avec dotation budgétaire).
- c) Le Prêt Conventionné PC
  - pas de conditions de ressources ;
  - soumis à des normes minimales de surface et d'habitabilité ;
  - résidence principale de l'emprunteur ou d'un locataire (qui peut sous conditions de ressources bénéficier de l'APL si le propriétaire signe une convention avec l'Etat).
- d) Les Prêts Epargne Logement (CEL & PEL)
  - montant du prêt proportionnel à l'effort d'épargne ;
  - taux du prêt corrélé au taux servi sur l'épargne ;
  - le montant des encours d'épargne logement ne peut dépasser 150 KF (issus d'un CEL) ou 600 KF (issus d'un PEL) ;
  - acquisition ou gros travaux résidence principale (et sous certaines résidence secondaire, garage,...) ;
  - droits à acquis cessibles et cumulables entre membres d'une même famille (sous certaines conditions) ;
  - prime d'Etat versée lors de l'emprunt pour le CEL et acquise à l'échéance du PEL (même sans emprunt).

## **I.2 - La tarification de l'offre**

### **I.2.1 - La tarification emprunteur "taux fixe" devrait permettre de couvrir :**

- la rémunération de l'épargnant, avec les mêmes caractéristiques de taux, après mise en place éventuelle d'opérations de couverture sur les marchés et prise en compte de leur coût (produits dérivés de taux). Tout remboursement anticipé induit un déséquilibre épargnant/emprunteur chiffrable sur base actuarielle. Les remboursements anticipés indépendants de la volonté de l'emprunteur peuvent, sur bases statistiques, être "assurables" moyennant le paiement d'une prime permettant la couverture des sinistres (décès/invalidité, chômage). Le coût des risques non assurables et mis à la charge de la banque est supporté de fait par la collectivité des emprunteurs (changement du lieu d'activité professionnel, cessation forcée de l'activité professionnelle de l'emprunteur ou du conjoint), voire des clients (justification et incitation au développement des "subventions croisées"). Cela est particulièrement vrai dans le cas de remboursements "marchands" liés à la baisse des taux, dès lors que l'indemnité n'est pas calculée sur base actuarielle.
- les coûts de distribution et de gestion administrative du contrat (frais de personnel et coûts informatiques).
- le coût du risque (impayés).
- le coût mutualisé des remboursements anticipés, dès lors que l'indemnité de remboursement n'est pas calculée sur base actuarielle ou non couverte par une police d'assurance (prime à la charge de l'emprunteur).
- la marge d'intermédiation banque (investissements et rémunération de l'actionnaire).

Dès lors que les conditions de concurrence, ou la réglementation, ne permettent pas une tarification emprunteur en ligne avec la couverture des rubriques ci-dessus, le développement des "subventions croisées" est inévitable.

**I.2.2** - pour les emprunts à taux variable indexé sur un indice de marché court, du fait de la forte liquidité des marchés de capitaux à 3 et 6 mois, les remboursements anticipés n'induisent pas de déséquilibre actuariel important. L'emprunteur bénéficie automatiquement de toutes les baisses de taux, mais en contrepartie il accepte d'assumer toutes les hausses de taux, dans les limites fixées, le cas échéant, par le contrat : c'est son libre choix.

## **II - Etat du mouvement de renégociation des prêts immobiliers**

A partir des travaux qu'il a mené sur la question, Monsieur Mouillart, professeur à l'UFR de sciences économiques, gestion, mathématiques et informatique de l'Université de Paris X-Nanterre, fait le point sur le mouvement de renégociation des prêts immobiliers.

Il constate qu'avec la reprise de l'activité des marchés immobiliers, la production de crédits aux ménages s'est redressée de façon sensible.

Cette reprise a bénéficié d'un contexte exceptionnel : reprise économique et recul du chômage, baisse des taux d'intérêt, prix de l'immobilier à niveau bas... et réforme de l'accession à la propriété. Elle a en outre été amplifiée par les mouvements d'anticipation que la demande a exprimés, après l'annonce de la suppression de la plupart des incitations et avantages fiscaux dont bénéficiaient encore les ménages (déductibilité des intérêts d'emprunt dans le neuf, extension du PTZ à l'ancien avec quotité de travaux réduite, baisse temporaire des droits d'enregistrement,...).

Mais son ampleur a pu être surestimée par de nombreux établissements : les transferts de clientèles consécutifs aux repositionnements intervenus avec la mise en place du PTZ y ont largement contribué. Ainsi d'ailleurs que la nouvelle vague de renégociation qui s'était ouverte dans les premiers mois de l'année 1994.

Le chiffrage du montant total des crédits en cours renégociés, hors remboursements anticipés et rééchelonnements ou réaménagements permet en effet de considérer qu'environ 252,5 milliards de production nouvelle ont été concernés, au total, entre 1994 et 2000 :

- les encours renégociés concernent pour 40,5 milliards des PAP, pour 76 milliards des PC et pour 136 milliards des prêts du secteur libre. La relative faiblesse de cette dernière estimation (en proportion de l'encours correspondant) tient à ce que, dans l'ensemble, ce secteur a surtout été concerné par des réaménagements et des rééchelonnements non comptabilisés ici. La renégociation prise dans son ensemble représente en effet chaque année de l'ordre de 6,0 % de l'encours correspondant ;
- ces crédits renégociés ont pour leur presque totalité été distribués entre 1985 et 1992, lorsque les taux étaient au plus haut et avaient servi, pour une large part, à financer des opérations dans le neuf.

Ce mouvement a provoqué une restructuration de l'encours des crédits immobiliers détenus par les ménages : baisse de 116,5 milliards, au total, pour les PAP et les PC et gonflement de l'encours du secteur libre pour un montant équivalent.

Il n'est pas évident, cependant, que globalement cette évolution ait contribué à un allègement significatif du poids des charges de remboursement supportées par les ménages, même si elle est à l'origine d'une perte d'intérêts perçus pour les établissements distributeurs ;

Une vague de renégociations produit en effet deux types de conséquences sur les charges de remboursement :

- pendant la phase de renégociation. On observe en général un allègement effectif des charges d'intérêt (c'est bien l'effet recherché) et un léger accroissement des charges de remboursement en capital (la modification des conditions de remboursement des emprunts renégociés a alors comme traduction un amortissement plus rapide de la dette auparavant). Au total, cependant, l'effet global est bien celui d'un allègement de la charge de la dette ;
- durant les années qui suivent. Les conséquences de la modification de la structure de la dette et des conditions de remboursement des prêts continuent à se manifester. Les remboursements en capital sont alors plus importants que ce qu'ils auraient été en l'absence de renégociation (et cela d'autant plus, évidemment, que des réaménagements ou des rééchelonnements interviennent dans le même temps). L'alourdissement des remboursements en capital l'emportant alors globalement sur l'allègement des charges d'intérêt... surtout lorsque la durée du remboursement a été réduite.

On peut néanmoins estimer que globalement la récente renégociation aura été à l'origine d'un allègement des charges d'intérêt dues par les ménages de l'ordre de 39 milliards de F sur dix (dont 10 milliards au titre des années 1994 à 1996 et 29 milliards depuis 1977) et réparti à raison de 75 % sur les cinq premières qui suivent la renégociation. Ainsi, par exemple, la perte d'intérêts subie par les établissements de crédit au titre des renégociations a été de l'ordre de 6 milliards pour la seule année 2000 : durant cette même année, les charges d'intérêt supportées par les ménages au titre de leurs dettes immobilières peuvent être évaluées à 160 milliards.

Et il faudrait, pour évaluer l'ampleur exacte des conséquences du mouvement des renégociations tenir compte des effets des rééchelonnements et des réaménagements sur la charge de la dette. On peut estimer à ce titre que ces effets sont à l'origine d'un allègement des charges d'intérêt supportées par les ménages d'un montant total de l'ordre de 26 milliards. La seule année 2000 ayant été concernée à raison d'à peu près 4 milliards.

A l'horizon de l'année 2003, le mouvement des renégociations devrait probablement se tarir. Le maintien des taux à leur niveau actuel devrait inciter les ménages à terminer le réaménagement de leur dette immobilière :

- l'encours des PAP est sorti du champ des dettes renégociables depuis 1998 ;
- on peut considérer logiquement que l'encours des PTZ, et celui de l'épargne logement sont exclus de ce champ ;
- le risque potentiel concerne donc un encours de 1 537,2 milliards à fin 2000 (197,2 en PC-PAS et 1 340,0 dans le secteur libre). La partie des encours associée aux générations antérieures à 1993 est en effet quasiment éteinte et peut-être sortie du champ de la réflexion.

Mais cet encours potentiellement renégociable de 1 537,2 milliards ne devrait pas alimenter les renégociations que pour à peu près un 1/15<sup>ème</sup> :

- 252,5 milliards ont en effet déjà été renégociés et 275,8 réaménagés ou rééchelonnés ;
- sur les 1 008,9 milliards restant, à peu près 20 % ont été contractés à taux variables et peuvent être sortis du champ ;
- et sur le solde, moins de 20 % seulement sont à des taux supérieurs de plus de 2 à 3 points en moyenne aux taux attendus et pour des durées restant à couvrir de plus de 3 ans ;
- sachant que de toute façon à peu près 1/3 des 160 milliards a priori concernés devraient disparaître dans les cinq prochaines années.

Ainsi un encours de l'ordre de 100 milliards peut être tenu pour susceptible de donner lieu à une renégociation.

Le même exercice réalisé sur les encours à fin 1998 permettrait d'estimer à 1 228,8 milliards le risque global potentiel (PC-PAS et prêts du secteur libre des générations 1990 et suivantes). Hors les renégociations et les rééchelonnements et réaménagements déjà intervenus (329,6 milliards à fin 1998) et les encours à taux variable, 719,4 milliards étaient renégociables : 70 % étant à des conditions de taux (ceux de l'année 1999) et pour des durées adéquates. Sur un encours de 500 milliards ainsi délimité, 85 ont été renégociés en 1999 et en 2000, soit moins de 20 % (17 % exactement).

Même si 20 % de l'encours concerné à fin 2000 étaient renégociés sur les années 2001 et 2002 (et encours 10 % en 2003 pour fixer un plafond), on peut considérer que le mouvement est arrivé à son terme : 30 milliards en trois ans, au maximum, c'est donc quatre fois moins (ceteris paribus) que ce qui a été observé entre 1994 et 2000.

Un flux annuel de l'ordre de 12,5 milliards en 2001 puis de 7,5 milliards en 2002 et de 5 milliards en 2003 devrait ainsi mettre un terme au mouvement des renégociations, pour ne laisser subsister que des rééchelonnements et des réaménagements.

L'exposé de Monsieur MOUILLART montre bien l'ampleur du mouvement de renégociations de prêts, qui, du point de vue des professionnels, est peut-être encore supérieure à ce qui a été dit, dans la mesure où il est difficile d'appréhender de manière exhaustive le phénomène, car tous les établissements de crédit n'ont pas toujours indiqué de manière visible, les conditions de renégociation en interne, qui sont donc forcément minimisées, les rachats de créances étant davantage visibles.

Du point de vue des consommateurs, le pourcentage des renégociations n'est pas aussi important que les emprunteurs le souhaitent. Il y a des renégociations dont le principe a été couvert par les pouvoirs publics, notamment le prêt PAP et le prêt à taux progressif, qui avaient été promus à l'époque par les pouvoirs publics et lorsqu'il a été constaté que la situation d'un certain nombre de ménages était dramatique les renégociations ont été mises en place. Des problèmes existent encore dans ce domaine car un certain nombre de personnes sont dans l'incapacité de renégocier des prêts souscrits il y a 8 ou 10 ans, et dont le taux est exorbitant. C'est certainement dû au fait que ces renégociations sont extrêmement sélectives. Un certain nombre de consommateurs ayant un bon niveau de revenus et une assise financière relativement satisfaisante au regard de leur banque, ont davantage de facilités de renégociation.

S'agissant de l'ampleur des renégociations, il a été constaté, en interrogeant les Français sur leurs conditions de logement, que même parmi les ménages bien logés, le degré d'insatisfaction concernant les possibilités de renégociation est élevé, ce qui donne un sentiment de dossiers non traités. En novembre 2000, les 38 % de ménages ayant renégocié, rééchelonné ou réaménagé, concernaient toutes les catégories socio-professionnelles. Depuis le début des années 1990, certains ménages ont renégocié jusqu'à trois fois leurs prêts, pour la même opération immobilière, pour une différence de ¾ de point à 1 point, quand on prend en compte les coûts de ces renégociations, le bénéfice n'est pas évident, car une renégociation est profitable au sens économique du terme pour l'emprunteur, à partir de 2,5 points de moins sur une durée restant à courir sur 6 à 7 années minimum.

Enfin, les représentants des consommateurs auraient souhaité aller au-delà du dispositif mis en place par la loi du 25 juin 1999 incluse dans l'article L.312-21 du code de la consommation (qui supprime toute IRA pour les emprunteurs lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien à la suite d'un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité de ces derniers) et que l'IRA soit supprimée pour les personnes ayant des difficultés financières et ayant volontairement vendu leur bien ou lorsque celui-ci a fait l'objet d'une vente sur saisie, ou encore dans le cadre d'une procédure de liquidation des biens consécutives à un divorce. Ils ont également tenu à souligner la nécessité d'informer les consommateurs de l'existence de garanties accordées par les fonds sociaux.

### **III - Le régime des sûretés liés à l'acquisition d'un bien immobilier**

Un exposé de Maître Goussard, mandaté par la chambre du notariat a permis de dresser un tableau complet des différents types de sûretés liés à l'acquisition d'un bien immobilier et préciser leur sort en cas de remboursement anticipé.

#### **III.1 - Les sûretés les plus fréquemment utilisées**

- a) La sûreté réelle immobilière, au vu d'une copie exécutoire, permet au créancier d'exercer son droit, éventuellement jusqu'à la saisie qui se conclut par une vente judiciaire. Il peut y avoir ici des différences de coûts, dès lors qu'il s'agit de prêts classiques ou de prêts à taux préférentiel, taux 0% qui bénéficient d'une dispense de taxe.
- b) Dans 99% des cas, le privilège de prêteur de deniers est utilisé. Il ne concerne exclusivement que les acquisitions immobilières et non pas l'emprunt destiné à financer l'acquisition de terrain à bâtir ou des travaux postérieurs à l'acquisition du bien.

Le privilège de prêteur de deniers bénéficie d'exonération de la taxe hypothécaire (0,6%).

La différence entre prêteur de deniers et sûreté réelle est que la seconde doit être inscrite dans les deux mois de la signature de l'acte. Elle prend effet le jour où le notaire la dépose. Pour une acquisition immobilière, il s'écoule souvent 3 semaines entre la signature et le dépôt et dans ce laps de temps il peut y avoir une autre inscription. Le notaire, durant ce laps de temps, est responsable. C'est la raison pour laquelle les notaires préfèrent le privilège de prêteur de deniers et ceci ne semble pas poser de problème avec les établissements bancaires.

- c) Les sûretés prises sur les biens mobiliers, les nantissements sur portefeuille de valeurs mobilières. Les effets sont les mêmes.
- d) Les sûretés personnelles : le cautionnement, pour lequel le droit évolue dans le sens d'une plus grande protection des consommateurs.

Les sociétés de caution mutuelle, en cas de défaillance de l'emprunteur, paient pour son compte mais se retournent contre le débiteur qui a, la plupart du temps, donné mandat d'hypothèque. On se trouve alors dans le cas de l'hypothèque judiciaire provisoire et définitive qui comporte des coûts. Les frais ne sont pas négligeables et souvent supérieurs à ceux de l'hypothèque ou du privilège. L'emprunteur en subit la charge.

#### **III.2 - Le sort des sûretés en cas de remboursement anticipé**

- a) sans changement d'établissement financier, dans le cas de renégociation d'un prêt :
  - soit remboursement partiel : le remboursement peut être intéressant. Il y a alors possibilité de faire une mainlevée partielle. Dans une copropriété par exemple, on peut être amené à rembourser partiellement l'hypothèque prise sur certains lots. Une mainlevée partielle réduit le gage et la créance.
  - soit remboursement total : la mainlevée n'est pas obligatoire si le débiteur ne vend pas.
- b) avec changement d'établissement financier :

L'établissement va souhaiter reprendre une nouvelle sûreté. Il y aura des coûts engendrés par ce nouveau prêt et, notamment, des frais d'hypothèque. L'exigence de mainlevée n'est pas obligatoire.

En ce qui concerne le nantissement des valeurs mobilières, si le débiteur souhaite changer d'établissement, il y a des frais inhérents à la modification de la garantie et de rédaction d'un nouveau contrat de transfert des sûretés. S'il y a caution, il faut décharger la caution, cela engendre aussi un certain nombre de frais



**TABLEAU DES FRAIS**

	<b>300 000 Frs</b>	<b>600 000 Frs</b>	<b>900.000 Frs</b>
<b>Si hypothèque conventionnelle</b>	8.500*	12.800	17.200
<b>Si privilège de prêteur de deniers</b>	5.900	8.200	10.300
<b>Si P.E.L – PAS ou Prêt à taux 0% **</b>	5.900 5.000	8.200 6.400	... ...
<b>Mainlevée hypothécaire</b>	3.000	4.400	5.700
<b>Si mainlevée + hypothèque</b>	11.500	17.200	22.900

**III.3 - Autres pistes de réflexion**

a) Lorsqu'il existe une **sûreté d'origine** (par exemple hypothèque ou privilège), on peut parfaitement utiliser le transfert de cette sûreté d'un créancier à l'autre. C'est ce qu'on appelle la subrogation par acte authentique. Ceci représente un avantage considérable car il n'y a pas de mainlevée et pas de taxe hypothécaire.

ex : subrogation pour 300.000 frs : 6.500 frs; pour 600.000 frs : 9. 000 frs, (c'est le taux d'un prêt moyen); pour 900.000 frs: 11.500 frs. Cette technique présente pour l'emprunteur une économie importante.

Pourquoi la subrogation est-elle peu utilisée ? Pour pouvoir y procéder, il faut avoir l'accord du premier créancier qui voit partir un client et qui donc ne sera pas nécessairement diligent et puis cela cause des frais de structure pour l'établissement financier d'origine. A Orléans, un accord a été passé avec les établissements financiers pour faciliter l'échange des sûretés immobilières.

Sur ce point, le collège des consommateurs souhaiterait que la possibilité de bénéficier d'une subrogation par acte authentique dans le cas d'un transfert entre créanciers (rachat de prêt) soit inscrite dans le contrat de souscription du crédit et que l'article L312-21 du code de la consommation soit modifié afin de dispenser les personnes visées par cet article du paiement des frais liés à la sûreté en cas de rachat de prêt par un autre établissement bancaire

b) **Il existe des sûretés négatives** : ex : interdiction de vendre. Le contrat est signé et l'on inscrit sur le bien immobilier l'interdiction d'aliéner, d'échanger, de vendre.

Ces sûretés sont peu utilisées, les établissements créanciers n'y voyant pas beaucoup d'avantages. Cela n'empêche pas l'inscription d'autres sûretés qui pourraient être prioritaires. Il s'agit toutefois d'une sûreté moins onéreuse que l'hypothèque et qui permet au créancier de bénéficier d'une copie exécutoire.

Un contrat de prêt signé devant un notaire reprend l'offre de prêt et l'authentifie. Le créancier est le détenteur de la copie exécutoire, équivalent d'un jugement, qui va lui permettre l'exécution, à travers les différentes voies d'exécution. Le coût des sûretés négatives et de la copie exécutoire (le tableau joint en annexe détaille les différents postes), est légèrement inférieur à une inscription de privilège de prêteur de deniers, car dans ce contrat de prêt se trouvent trois postes : les émoluments du notaire, le droit d'enregistrement et le droit de timbres.

c) **L'acte exécutoire européen.**

Au plan communautaire, le titre exécutoire européen permettrait, en effet, de diminuer les frais de dossier lors d'un transfert de créance entre établissements.

En conclusion, il est de l'intérêt d'un créancier comme d'un débiteur de disposer d'une copie exécutoire, par un acte notarié. Ceci pour des raisons de coûts et même sans sûreté réelle.

Pour le créancier depuis la loi du 9 juillet 1991, cela permet d'accélérer les poursuites à l'encontre du débiteur défaillant.

Pour le débiteur, le fait d'avoir un acte notarié diminue les frais de justice, en cas d'action devant les tribunaux. En effet, les poursuites ne nécessitent pas la production d'un jugement dont les frais seront à la charge définitive de l'emprunteur.

Eu égard au coût de la renégociation qui n'est pas négligeable. (il a été chiffré à + ou – 20.000 Frs pour un prêt moyen de 600.000frs), la question de l'information de l'emprunteur sur le choix de la sûreté est essentielle, dans la mesure où celle-ci conditionne le coût d'un remboursement anticipé, et ce coût dépendra du choix qui a été fait initialement.

Les membres du groupe de travail sont ainsi favorables :

- à ce que des mesures soient prises par la profession afin de développer l'information du consommateur avant et au moment de la souscription d'un crédit immobilier sur le régime des sûretés ; leur coût, leurs avantages et leurs inconvénients en cas de renégociation et de remboursement anticipé du prêt ainsi que sur les différents frais occasionnés par ces opérations. Ces dernières informations devraient également être clairement données aux consommateurs lors de la renégociation ou du rachat ;
- à ce que les établissements de crédit proposent à leur client un type de sûreté approprié à sa situation : société de caution (chaque fois que c'est possible), garantie hypothécaire (hypothèque ou privilège du prêteur de deniers), promesse d'affectation hypothécaire, nantissement de titres, délégations d'assurance vie, etc.

Toutefois, le collègue des professionnels a tenu à préciser que, compte tenu de la nécessité d'une bonne adéquation à chaque cas particulier, il ne lui paraissait pas y avoir place pour une réglementation spécifique.

La subrogation paraît un moyen intéressant d'éviter des frais. Cependant, prévoir cette obligation au départ implique des frais. Il faut que le consommateur soit informé. Il suffit peut-être de le prévoir.

Au sujet du coût d'une mainlevée, le coût est calculé sur la somme inscrite au bureau des hypothèques d'origine, quel que soit le délai. L'hypothèque tombe d'elle-même deux ans après la dernière échéance.

#### **III.4 - Les sociétés de cautionnement : l'exemple de Crédit Logement**

Cette société a pour activité de garantir les prêts immobiliers consentis à des particuliers. Elle représente environ 20 % du marché. Les autres organismes qui réalisent le même type d'activité, en ajoutant les mutuelles des fonctionnaires, représentent 30 % du marché, ce qui n'est pas négligeable car il s'agit d'un développement récent. Crédit Logement a doublé son activité en 3 ou 4 ans. Cet organisme n'intervient pas pour les prêts sociaux, il s'agit d'un choix réglementaire, car la loi impose au banquier qui délivre un PAS ou un prêt à 0 %, de prendre une hypothèque de premier rang. Le rôle de Crédit Logement étant de se substituer au particulier et désengager la banque, la sélection est rigoureuse. Elle n'est pas uniquement liée au niveau de revenu, certaines catégories socio-professionnelles élevées présentent également des risques. Ce comportement « risque » est scrupuleusement étudié, car il y a des surendettés passifs (chômeurs) ou des surendettés actifs (qui empruntent toujours plus). L'analyse du risque porte tant sur la qualité de l'emprunteur (profil, comportement, solvabilité, nature de l'activité professionnelle, couverture d'assurance) que sur les caractéristiques du bien financé (nature de l'opération, particularités juridiques, marge, contexte patrimonial).

Les frais de garantie se décomposent en deux parties :

- une commission de caution acquise à Crédit Logement en rémunération de son intervention.
- un versement à un fonds mutuel de garantie (FMG) remboursable pour partie au terme du prêt ou en cas de remboursement anticipé total à hauteur d'environ 75%.

Il y a deux barèmes :

- pour les prêts épargne logement (plans et comptes) et prêts relais : 0,50% de commission de caution et 1,50% de FMG.
- pour les prêts bancaires classiques: barème dégressif en fonction du montant du prêt (cf annexe 2).

Le remboursement total n'entraîne aucun surcoût et c'est à ce moment que l'essentiel des participations financières est restitué. Concernant les rachats de créance, il y a alors novation de contrat, dans ce cas, il y a clôture du premier contrat avec restitution de l'essentiel des participations financières et un nouveau contrat est créé avec de nouvelles participations financières.

Le calcul dans le cadre de la restitution du fond mutuel de garantie est assez complexe car il tient compte des versements effectués et des décaissements déjà effectués ou en cours. Il s'agit donc d'un ensemble, le risque est complètement mutualisé, indépendamment de la génération, du partenaire et du type d'opération, ce qui explique qu'à l'entrée le risque est homogénéisé. Les calculs sont trimestriels et la restitution se fait mensuellement.

#### **IV - La situation du crédit immobilier dans les différents Etats membres de l'Union européenne**

L'intervention de M. Michel Van Heuffel, Administrateur à la Commission européenne, affecté à la Direction Générale Santé/Consommation a permis de mieux cerner la situation du crédit immobilier dans les différents Etats membres de l'Union européenne.

#### **IV.1 - Quelques aspects du droit communautaire du crédit immobilier**

Il y a un certain nombre d'années, la Commission avait présenté une proposition de directive sur le crédit immobilier. C'était une directive « produit » est devenue, au fil des discussions et des débats devant le Conseil, la 2<sup>ème</sup> directive bancaire (directive qui donne aux établissements bancaires un « passeport » sur la base duquel ils peuvent aller s'établir dans d'autres Etats membres ou effectuer des prestations de service.) Un des problèmes pour traiter ce domaine est notamment celui des compétences des autorités communautaires, dans la mesure où la propriété immobilière est liée à un contexte national. Il y a une disposition dans le Traité qui concerne le problème des nationalisations, précisant que les questions de droit de la propriété restent de la compétence des Etats membres. Néanmoins, on a vu dans les régions transfrontières se développer une certaine activité en matière de crédit immobilier, qui ont donné lieu à une décision de la Cour de justice en matière de déductibilité des intérêts d'un crédit conclu dans un autre Etat membre (parce que certains Etats membres refusaient la déductibilité des intérêts d'un crédit souscrit dans un autre Etat membre, pour des raisons de cohérence fiscale). La Cour de justice a condamné cette non-déductibilité. Par ailleurs, on a vu d'autres affaires concernant une zone plus marginale du droit communautaire (affaire franco-allemande où des banquiers allemands sont venus vendre du crédit dans la région Alsacienne), qui ont donné lieu à un contentieux relativement intéressant, non pas sous l'angle de la libre circulation des produits ou des services, mais sous celui de la compétence judiciaire et du droit applicable (les juridictions françaises ont pris des décisions qui allaient dans des sens radicalement différents.) Globalement, on peut considérer que dans ces affaires, il y a eu un problème grave qui n'a pas été une incitation pour les citoyens français de continuer à conclure des contrats de crédits à l'étranger, en l'état actuel du droit ou des conditions contractuelles qui leur étaient proposées.

En 1997, la Commission a présenté une communication sur la notion d'intérêt général dans le domaine bancaire. La deuxième directive bancaire (qui donne aux établissements bancaires un « passeport » pour pouvoir aller exercer leurs activités dans d'autres Etats membres) contient une disposition qui prévoit que les Etats membres sont en droit d'imposer aux établissements étrangers le respect de leur règle d'intérêt général (la question étant de savoir quelles sont les règles d'intérêt général qui sont opposables dans le cadre de la libre prestation de service.) La Commission a présenté une communication à cet égard, expliquant quelle était la jurisprudence de la Cour et quelle était son approche de cette notion d'intérêt général. Le crédit immobilier, compte tenu de l'enjeu et de la durée de l'engagement du consommateur, relève de cette catégorie des règles d'intérêt général, et donc relève de cette jurisprudence de la Cour (qui précise ce que les Etats membres sont en droit de faire et de ne pas faire.) Cette communication reste un document de référence. Il faut toutefois savoir que le droit communautaire et la jurisprudence de la Cour précisent aussi que ce qu'on n'est pas en droit d'opposer à un banquier étranger, on peut néanmoins tout à fait légalement en exiger le respect de la part de ses propres opérateurs. C'est ce qu'on appelle la théorie de la discrimination à rebours (qui généralement n'est pas très appréciée des professionnels). Le droit communautaire s'occupe des opérations trans-frontières essentiellement ; et si l'on veut éviter ce type de problème (qui crée un système à deux régimes puisqu'il y a des règles qui doivent être respectées par les uns et pas pour les autres), la seule solution est de s'engager dans la voie de l'harmonisation.

La Commission a décidé en 1997 de faire avancer le dossier par des moyens un peu moins contraignants que des normes juridiques obligatoires, tels qu'une directive ou un règlement. C'est la raison pour laquelle la Commission a privilégié et a encouragé la poursuite d'un dialogue entre les associations européennes de consommateurs et les Fédérations bancaires européennes, dialogue en vue de l'élaboration d'un code de conduite qui a fini par être adopté (en 2001) et qui a été publié en annexe d'une recommandation de la Commission. Ce code de conduite devrait être appliqué par les banquiers. La Commission devrait entamer une étude pour vérifier si dans les Etats membres ce code de conduite est appliqué correctement.

#### **IV.2 - Aperçu du marché du crédit immobilier en Europe**

*La Commission ne dispose pas de statistiques systématiques en matière de crédits immobiliers. La principale source statistique est celle émanant des Fédérations professionnelles, mais elles ne sont pas complètes.*

Ce que l'on constate, depuis la Deuxième guerre mondiale, c'est la croissance régulière du nombre de propriétaires en Europe, dans tous les Etats membres, même si les taux sont très inégaux entre eux. Différents facteurs expliquent cette croissance régulière : d'une part, principalement, le souhait des ménages d'être propriétaires, mais aussi la volonté des pouvoirs publics.

Néanmoins, quelques données statistiques sur la propriété individuelle en Europe sont disponibles :

En Grande-Bretagne, 67% de ménages propriétaires, soit environ 16 millions de ménages pour 10 millions de ménages qui sont dans un processus de remboursement d'un crédit immobilier. Ce nombre a augmenté de 75% en moins de 10 ans (plus grande facilité de l'accès au crédit).

En Espagne, 85% de ménages propriétaires, soit environ 15 millions de ménages, sachant qu'il y a environ 50% de ménages qui ont un crédit immobilier.

En Allemagne, 40% de ménages propriétaires sur un total de 35 millions de ménages.

En Belgique, 65% de ménages propriétaires (statistique de 1991). Il faut noter qu'en moins de 10 ans, la valeur des biens immobiliers a augmenté de 70%.

Aux Pays-Bas, 52% de ménages propriétaires.

Au Portugal, 64% de ménages propriétaires

En France, 54,5% de ménages propriétaires

Il existe différents types de prêts utilisés dans les pays de l'Union.

Ils se répartissent en trois grandes catégories (prêts à taux fixe, prêts à taux variable, forme de crédits mixtes).

a) Les prêts à taux fixe, systèmes qui sont soit à taux unique pour toute la durée du contrat, soit à des taux successifs.

b) Dans les prêts à taux variables, il y a de très nombreuses catégories :

*Prêts à taux révisables* au Royaume-Uni et au Portugal, pour lesquels les variations du taux sont liées aux variations du coût des ressources de l'établissement prêteur.

*Prêts à taux référencés* (France, Belgique, Espagne). La variation du taux est fonction d'un indice de référence, connu de l'emprunteur et défini dans le contrat. Cet indice de référence peut être contractuel, ou fixé par la loi, ou relever d'un mécanisme d'approbation par la Banque Centrale Nationale.

*Prêts à taux renégociables* (Allemagne et Belgique). Le taux fait l'objet d'une renégociation entre le prêteur et l'emprunteur à des périodes convenues dans le contrat. Soit le prêt est conclu pour une durée déterminée (par exemple 20 ans) avec un taux de départ qui est renégociable au terme des périodes prévues dans le contrat, ou bien il s'agit de prêts conclus pour une longue durée avec une clause d'exigibilité (par exemple quinquennale pour le prêteur).

Une chose est importante à souligner, c'est la variation de taux.

Pour les prêts à taux fixes, on peut avoir des échéances qui sont constantes ou progressives ; idem pour les prêts à taux variables (sachant que la variation du taux peut avoir pour effet, soit de faire varier le montant de l'échéance, soit de faire varier la durée de l'amortissement ou du crédit). Ces prêts sont parfois assortis de clauses de sécurité (soit des planchers ou des plafonds de variation, des limites qui peuvent être fixées à l'allongement dans la durée du contrat). Il y a parfois des clauses qui prévoient la possibilité de passer d'un taux variable à un taux fixe.

c) Les prêts composites ; ce sont des prêts dont une partie est à taux variable et une partie à taux fixe. Il existe des prêts à profil plus particulier, notamment le mécanisme du « dis agio » (versement d'intérêts qui est fait à l'avance) ou le système des obligations foncières Danoises, dans lequel l'emprunteur reçoit des obligations foncières qu'il va négocier sur le marché (Bourse de Copenhague), sachant que le cours des obligations peut varier entre le moment de l'émission et le moment de la vente. Il y a le système de prêts « in fine » qui sont des prêts liés à une assurance-vie servant à rembourser le capital à l'échéance du prêt, l'emprunteur ne payant durant la durée du contrat que les intérêts et les primes de l'assurance-vie. Il y a un marché qui s'est développé en Grande-Bretagne, dans lequel les sommes destinées à rembourser le capital ne sont pas constituées par une assurance-vie, mais sont investies dans des fonds d'investissement. Le système de crédits différés (en Allemagne ; formule d'épargne où les droits à l'emprunt sont fonction de la phase d'épargne qui précède.) Les ouvertures de crédit hypothécaire, dans lesquelles on accorde un crédit pour acheter un logement ; l'emprunteur rembourse les intérêts du capital de manière progressive, mais peut réutiliser ce capital (notamment pour des crédits à la consommation).

### **IV.3 - Remboursement anticipé du crédit immobilier**

Dans tous les pays, les règles reflètent les conditions de distribution du crédit et les règles prudentielles de gestion des établissements de crédit. Le remboursement anticipé est d'autant plus difficile que l'on est dans un pays où dominent les taux fixes.

Ainsi, en Allemagne, la réglementation exige une congruence stricte entre la durée du prêt et le refinancement, ce qui aboutit à une interdiction des remboursements anticipés pendant une période de dix ans (sauf conditions contractuelles contraires). En ce qui concerne les taux variables, le remboursement anticipé est possible moyennant un préavis de trois mois. Au Royaume-Uni, le remboursement anticipé est possible. Pour les taux variables, aucune indemnité n'est due ; quant au taux fixe, l'indemnité est fixée à trois mensualités. En Espagne, le remboursement anticipé est possible, mais se produit rarement, beaucoup d'établissements bancaires étant prêts à renégocier d'autres conditions. L'indemnité est de 1% du capital restant dû en ce qui concerne les taux variables. En Belgique, elle est de trois mois d'intérêt. En Italie, le remboursement anticipé est possible, mais peu fréquent, l'indemnité étant de 5% du capital restant dû pour le taux fixe et de 2% du capital restant dû pour le taux variable. En Suède, le remboursement anticipé est possible, l'indemnité pour le taux variable est nulle et pour le taux fixe, égale à la différence entre le taux contractuel et le taux des emprunts d'Etat augmenté d'un point.

#### **IV.4 - Quelques informations concernant les différents mécanismes de sécurisation**

Il existe différents moyens et différents instruments. En ce qui concerne les moyens, on a des systèmes dans lesquels c'est la totalité du prêt qui est garantie, d'autres dans lesquels l'assurance ne couvre que le montant dépassant un certain pourcentage de la valeur du bien assuré. On a également recours à des cautions qui sont, soit des cautions personnelles, soit des cautions institutionnelles, soit des hypothèques, soit des interventions de fonds de garantie.

En ce qui concerne les instruments, c'est l'hypothèque, la caution d'un établissement spécialisé, le système de l'assurance-crédit (qui vient couvrir la part du prêt qui excède la valeur garantie par l'hypothèque), les systèmes de fonds de garantie.

#### **IV.5 - Les perspectives d'un marché intérieur du crédit immobilier**

Sur la base du Traité et des directives bancaires, un établissement a la possibilité de venir offrir en France des crédits, sous la réserve du respect des règles d'intérêt général (sachant que tous les Etats membres n'ont pas la même vision quantitative de ce que peuvent représenter les règles d'intérêt général.) Si c'est la banque qui se déplace, cela risque de poser un certain nombre de problèmes ; si c'est le client qui se déplace, il peut avoir des conditions qu'on ne lui ferait pas sur le territoire français. Seulement, il faut considérer les raisons pour lesquelles le marché trans-frontière du crédit immobilier reste relativement limité. En premier lieu, il y a un problème d'évaluation de la capacité financière de l'emprunteur et un problème d'évaluation du gage, c'est à dire de l'immeuble. En Belgique, tous les contrats de crédits immobiliers sont précédés d'une expertise faite par la banque du bien immobilier (coût : 125€).

Se pose donc le problème de la fluidité du marché intérieur en matière de prêts immobiliers en raison des problèmes de non-harmonisation fiscale, de non-harmonisation des sûretés et de leur mise en jeu, ce qui limite considérablement les opérations trans-frontières, lesquelles sont possibles lorsqu'une garantie peut être fournie dans l'Etat de résidence du prêteur. Dans la mesure où l'objectif est la création du marché intérieur dans les trois ans qui viennent, il apparaît urgent de se mettre dans les conditions réglementaires d'harmonisation totale, pour assurer à des établissements étrangers la possibilité de venir opérer en France, et à des établissements français de pouvoir opérer dans les autres pays européens.

## **Rapport et avis du Conseil National de la Consommation sur l'organisation du CNC**

### **Rapport**

Le groupe de travail s'est réuni à cinq reprises entre les mois de novembre 2002 et de mai 2003. Chaque réunion a permis d'analyser les différents volets de réflexion mentionnés dans le mandat et de conclure par des propositions concrètes.

#### **RAPPEL DU MANDAT**

Le décret du 16 juillet 1983 a créé le Conseil National de la Consommation. Ce décret, aujourd'hui intégré au code de la consommation, fixe ses missions et attributions (articles D.511-1), sa composition et son organisation (articles D.511-5 à D.511-11) et son fonctionnement (articles D.511-12 à D.511-17).

Le CNC a pour mission de permettre l'échange des opinions et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation. Cette mission est mise en œuvre :

- par la négociation d'accords entre professionnels ou prestataires de services publics et privés et consommateurs ou usagers ;
- par la consultation sur les grandes orientations de la politique de la consommation ;
- par la formulation d'avis sur les questions intéressant la consommation de biens et services ;

Par ailleurs, le CNC est consulté par les pouvoirs publics :

- de manière facultative, sur les projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation ainsi que sur les conditions d'application de ces textes ;
- obligatoirement, pour l'application de l'article L 410-2 du code de commerce (ancien article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance de 1986) et L 113-3 du code de la consommation (règles de marquage, étiquetage, affichage des prix des biens et des services).

La structure des travaux du CNC est aujourd'hui la suivante :

- les groupes de travail correspondent aux missions « formulation d'avis sur les questions intéressant la consommation de biens et services », « négociation d'accords ». Ils constituent l'essentiel de l'activité du CNC. Chaque groupe travaille sur la base d'un mandat, donne lieu à l'organisation de réunions en principe mensuelles, et se conclut par la rédaction d'un rapport et d'une proposition d'avis.
- les réunions ponctuelles d'information, les consultations écrites et les groupes de travail permanents constituent le cadre des missions « consultation sur les grandes orientations de la politique de la consommation », « consultation facultative sur les projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation ainsi que sur les conditions d'application de ces textes » et « consultation obligatoire pour l'application de l'article L 410-2 du code de commerce et L 113-3 du code de la consommation ».

Le CNC, sur la base d'un bilan de son activité sur les quatre dernières années est chargé de formuler des recommandations sur :

- la question du maintien en l'état des groupes dits permanents qui justifient des réunions spécifiques du CNC sur des sujets horizontaux (Europe, environnement, agroalimentaire, etc). Il conviendra de redéfinir le périmètre des groupes permanents (information, échange en amont des positions des membres du CNC) et de leur mode de fonctionnement de façon à permettre de prévoir un rythme de réunion régulier et suivi. S'agissant plus particulièrement du groupe « Europe », celui-ci pourrait être réuni chaque trimestre et aurait pour mission d'examiner les projets de directives et de règlements susceptibles de modifier le dispositif national de protection des consommateurs. Les travaux pourraient être organisés de manière à permettre la formulation des positions exprimées par les collègues professionnels et consommateurs au fur et à mesure du déroulement des négociations conduites par la Commission européenne avec les Etats membres.

- l'amélioration qualitative et quantitative du fonctionnement des groupes de travail sur mandat : choix des thèmes retenus, contenu des mandats, déroulement des travaux (maîtrise prévisionnelle des ordres du jour, constitution de groupes restreints, définition du rôle des rapporteurs) ;
- le suivi des avis : un inventaire des avis rendus sur les quatre dernières années sera dressé assorti d'une évaluation de leur suivi. Cette évaluation devra permettre au CNC de faire des propositions sur les modalités de suivi actuellement en vigueur.
- le positionnement du CNC par rapport aux instances de consultation spécialisées : un recensement des mandats assurés par les organisations de consommateurs nationales agréées dans les organes de concertation nationaux sera effectué. Le CNC sera appelé à se prononcer sur les modalités de restitution des travaux effectués au sein de ces différents organismes ainsi que sur le principe de l'évocation de thèmes identiques au sein des groupes de travail du CNC.
- la participation du Groupement Interministériel de la Consommation (GIC) : sur la base d'un bilan des présences des membres du GIC aux différents groupes de travail et aux séances plénières du CNC, le groupe de travail soumettra des propositions concernant les modalités de désignations des membres du GIC (groupes de travail et séances plénières du CNC) et une définition du rôle attendu et souhaitable de ces représentants dans ces formations.
- le CNC se prononcera sur l'opportunité d'une révision des textes fondateurs du CNC et effectuera une expertise juridique du règlement intérieur en vigueur au regard du dispositif réglementaire.

## INTRODUCTION

Dès la troisième réunion, un déséquilibre numérique s'est instauré entre la représentation des associations de consommateurs, importante et constante, et celle des professionnels, subitement réduite à 3 puis à 2. Seul le rapporteur était présent lors de la réunion du 28 avril 2003. Cette faiblesse de la représentation professionnelle a été notée et regrettée par les consommateurs.

Le rapporteur du collège consommateur, M PEINOIT a mentionné, lors de la première réunion, qu'un groupe de travail identique avait été constitué en 1998. Les propositions de ce groupe figurent en annexe I du rapport sous forme de tableaux.

Ce rapport abordera successivement les points suivants :

I/ le fonctionnement des groupes permanents et en particulier du groupe Europe.

II/ l'amélioration qualitative et quantitative du fonctionnement des groupes de travail sur mandat : choix des thèmes retenus, contenu des mandats, déroulement des travaux (maîtrise prévisionnelle des ordres du jour, constitution de groupes restreints, définition du rôle des rapporteurs).

III/ Le suivi des avis : un inventaire des avis rendus sur les quatre dernières années sera dressé assorti d'une évaluation de leur suivi. Cette évaluation devra permettre au CNC de faire des propositions sur les modalités de suivi actuellement en vigueur.

IV/ La participation du Groupement Interministériel de la Consommation (GIC) : sur la base d'un bilan des présences des membres du GIC aux différents groupes de travail et aux séances plénières du CNC, le groupe de travail soumettra des propositions concernant les modalités de désignations des membres du GIC (groupes de travail et séances plénières du CNC) et une définition du rôle attendu et souhaitable de ces représentants dans ces formations.

V/ La communication du CNC.

VI/ l'articulation entre les travaux du CNC, les institutions de concertation spécialisées et les futurs comités régionaux de la consommation.

Conclusion : propositions de réforme de l'institution.

### **I - Le fonctionnement des groupes permanents et en particulier du groupe Europe**

**I.1** - Dès la création du CNC, les travaux ont été organisés par l'institution de groupes permanents dont la vocation était d'exercer une fonction d'information et de consultation. Ces groupes permanents, dont le principe a été maintenu et même enrichi au cours des années suivantes étaient les suivants : amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix, produits cosmétiques, règlements des litiges, formation du jeune consommateur, techniques de distribution, agroalimentaire et nutrition, services publics, produits industriels, endettement, environnement-consommation, OGM, Europe.

Ces groupes permanents avaient notamment pour vocation de permettre une consultation régulière des membres du CNC sur l'ensemble des textes législatifs et/ou réglementaires entrant dans le champ du code de la consommation ou susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation et les droits des consommateurs. Le nombre de textes sur lesquels le CNC s'est prononcé au cours des années 1988-1994 est considérable. Ces textes faisaient l'objet d'un inventaire figurant dans le rapport annuel jusqu'en 1994. Depuis lors, cette liste (qui porte sur 82 textes législatifs et réglementaires) n'a pas fait l'objet de mise à jour.

**I.2** - Parallèlement, certains sujets méritaient un examen plus approfondi : le bureau décidait alors la création d'un groupe de travail ad hoc, sur proposition du Ministre en charge de la consommation ou de l'un des deux collèges. Dans cette hypothèse, le groupe travaillait sur la base d'un mandat et produisait un rapport et un avis, présentés, pour approbation, par les collèges, en séance plénière.

**I.3** - Dès la fin des années 1980, la formation de groupes ad hoc est progressivement montée en puissance. Ces formations sont ainsi devenues la règle et les groupes permanents ont perdu une grande partie de leur activité. Ainsi en 2002, seuls deux groupes permanents ont été réunis : le groupe Europe (2 réunions) et le groupe agro-alimentaire et nutrition (3 réunions). Ces groupes permanents ont conservé leur vocation première : l'information et la consultation des membres du CNC. Ils permettent notamment de présenter des projets de textes en cours d'élaboration et/ou des projets de directives.

Il convient de noter qu'il n'a jamais été mis fin, de manière officielle, aux groupes permanents inactifs.

**I.4** - La présentation de rapports accompagnés d'avis est apparue en 1989 et devient systématique depuis lors.

**I.5** - L'évolution de la structuration des travaux et le nombre important des réunions (tous formats confondus) rendent difficile l'organisation de consultations ponctuelles sur des projets de texte de nature législative ou réglementaire et qui ont une incidence sur la consommation et les consommateurs, notamment lorsque la DGCCRF n'est pas leader sur le dossier. Il conviendrait toutefois que les représentants des deux collèges fassent part, lors des réunions du Bureau du CNC, de leurs attentes, dans ce domaine, de manière à ce que le CNC reste en permanence « en prise » sur l'actualité.

**I.6** - Les questions qui se posent sont dès lors les suivantes :

- opportunité du maintien des groupes permanents aujourd'hui actifs (Europe et agroalimentaire et nutrition) et de leur vocation : information seulement ou consultation formalisée, régulière?
- réactivation de groupes permanents, comme structure de recueil des positions respectives des associations de consommateurs et des professionnels sur des textes ;
- création de groupes permanents transversaux, correspondant à la demande actuelle, qui confierait, le cas échéant, des travaux plus spécifiques à des groupes ad hoc, après examen par le Bureau du CNC ;
- mise en œuvre de réunions ponctuelles permettant de consulter le CNC sur tout sujet d'actualité.

Dans cette hypothèse, il conviendra de déterminer :

- à quel stade de l'élaboration d'un texte, « déclencher » la consultation du CNC, compte tenu des phénomènes d'itérations successives, en particulier au niveau européen ;
- sous quelle forme exprimer les positions des membres du CNC : compte-rendu de réunion ? Résultat d'une consultation par voie de mèl adressé par le bureau A2 aux membres du CNC ? Certains membres du groupe de travail ont effet souligné que la mise en œuvre de consultations du CNC ne devait pas correspondre à une « instrumentalisation du CNC » par les pouvoirs publics.

**I.7** - En l'absence de constitution de nouveaux groupes permanents, ou d'un nouveau format de réunions de concertation, la création d'un « forum » sur le site Internet du CNC pourrait-elle constituer une solution optimale (voir ci-dessous : « communication du CNC ») ?

**I.8** - S'agissant du groupe « Europe », la plupart des associations ont fait part d'un manque d'information sur l'activité déployée les concernant, au niveau de l'Union européenne (une liste d'adresses utiles sur le site Internet de la Commission figure en annexe 4 du rapport).

Il apparaît clairement nécessaire, pour les deux collèges :

- d'arrêter une position du CNC qui serait une composante de la position défendue par le gouvernement français au niveau européen. Cette proposition résulte de l'absence de « CNC européen » et de la non-comparabilité entre l'activité du CNC et celle du Comité européen des consommateurs : le second ne constitue en aucun cas le relais du premier. Toutefois, comme l'Union européenne lance directement des consultations auprès des acteurs économiques (elle



vient par exemple de lancer une consultation sur un livre vert sur les services publics), le groupe Europe sera-t-il l'enceinte unique dans laquelle sera élaborée une position « française », ou une solution alternative pour les membres du CNC qui ne souhaitent pas répondre à la consultation de la Commission?

- d'organiser une veille de l'activité bruxelloise : la présidence du groupe Europe a été chargée du recensement de l'ensemble des textes en discussion à Bruxelles et de leur calendrier. Il devrait être présenté lors de la réunion du 3 juillet puis régulièrement mis à jour.

## **II - L'amélioration qualitative et quantitative du fonctionnement des groupes de travail sur mandat : choix des thèmes retenus, contenu des mandats, déroulement des travaux (maîtrise prévisionnelle des ordres du jour, constitution de groupes restreints, définition du rôle des rapporteurs)**

La constitution de groupes de travail ad hoc constitue aujourd'hui le format courant de l'organisation des travaux. Le bilan quantitatif établi sur les années 1998 à 2003 (6 premiers mois), se présente de la manière suivante, suivi d'une ventilation quantitative par groupes de travail depuis 1998 jusqu'à juin 2003 :

**1** - Le nombre de réunions, pour chacun des groupes est très variable : de 48 (Euro, téléphone) à 5 (affichage des prix des médicaments non remboursables) ; hors ces cas extrêmes, le nombre moyen de réunion s'établit à 8.

**2** - L'écart entre la date d'ouverture des travaux et la dernière réunion est également très variable : de 5 ans (téléphone) à 6 mois (affichage des prix des médicaments non remboursables, intégration du fait régional dans les structures de la consommation....). Hors cas extrêmes, le nombre moyen de mois est également de 8.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003 (6 mois)
Plénier	3	4	5	4	4	2
Bureau	4	5	5	7	5	3
Collège Consommateur	13	14	10	9	9	7
Réunion d'information	2	8	6	2	0	1
Réunions groupes permanents	12	16	10	9	5	4
Réunions de groupes sur mandats	40	43	71	56	51	30
S/TOTAL	74	90	107	87	74	47

<b>GROUPE DE TRAVAIL</b>	1998	1999	2000	2001	2002	2003	TOTAL
Surendettement	13						13
Certification	2						2
Euro	12	11	11	10	4	0	48
Téléphone		3	15	10	12	6	46
Fruits et Légumes		4	4		1		9
Assurances complémentaires	5		1	1			7
Dépannage à domicile	8						8
Bogue de l'an 2000		6					6
Maisons de retraite		5	3				8
Crédit		4	6				10
Prothèses auditives		7					7
Honoraires avocats		2	11				13
Publicité et l'enfant		1	5				6
Jeune consommateur			5				5
Produits cosmétiques			2				2
Fraude carte bancaire			8				8
Location de véhicules				8	0	1	9
Huissiers				9	5	1	15
Filière Marée				6	0		6
Qualité fruits et légumes (suivi)					1		1
Transports sanitaires				6	2		8
Crédits immobiliers				4	3	1	8
Présentation des vins				1	8		9
Affichage prix médicaments					5		5
Fait régional					4	3	7
Labels sur Internet					5	5	10
Prothèses dentaires(suivi)				1			1
Organisation du CNC					1	4	5
Services collectifs marchands						3	3
Développement durable						4	4
Parapharmacie						2	2
S/TOTAL	40	43	71	56	51	30	291

Le tableau ci-dessus permet de constater l'absence de normes dans le déroulement des travaux. Sans préjuger de la complexité des sujets traités, et sans que les statistiques permettent de conclure à une tendance lourde à la multiplication des travaux et/ou à l'allongement de la durée des travaux, il convient, dans un contexte de rationalisation des tâches administratives et des coûts de fonctionnement du CNC, d'instaurer de nouvelles règles qui pourraient être les suivantes :

- après l'adoption du mandat par le Bureau, en concertation avec les deux rapporteurs, et avant l'ouverture d'un groupe de travail, le Président du groupe serait chargé de présenter au Bureau du CNC les ordres du jour prévisionnels des réunions et donc d'indiquer le nombre de réunions nécessaires. L'ouverture d'un groupe serait de plus soumise à deux conditions :
  - la désignation de rapporteurs par les deux collègues<sup>3</sup>
  - la réception par la DGCCRF du dossier technique élaboré par l'INC et qui figure dans le cahier des charges qui lie l'établissement public aux associations de consommateurs.<sup>4</sup>

Le nombre de réunions devrait alors ne pas dépasser 8 au maximum.

<sup>3</sup> Il est impératif que la désignation des rapporteurs puisse intervenir dans le mois qui suit l'adoption d'un mandat par le Bureau du CNC.

<sup>4</sup> De manière générale, la DGCCRF n'est pas destinataire du dossier technique établi par l'INC, mais devrait l'être afin de faciliter l'élaboration de son propre dossier technique. Au cours des réunions, le rôle de l'INC dans l'élaboration des dossiers techniques a été redéfini et fait l'objet de propositions dans le projet d'avis.

- la rédaction des rapports, qui incombe déjà aujourd'hui, à l'administration, dans la quasi-totalité des cas<sup>5</sup>, serait désormais systématiquement assurée par l'administration. En revanche, la rédaction de l'avis incombera aux rapporteurs qui devraient être en mesure de présenter leur projet d'avis au cours de la 6<sup>ème</sup> réunion.
- sur une période de 12 mois, le nombre de réunions de groupes de travail devrait s'inscrire dans une fourchette de 45 à 55 (y compris les réunions de groupes permanents), sachant que ce nombre se trouve, par construction, majoré de 4 à 6 réunions plénières, de 9 à 11 réunions du collège consommateurs et de 10 réunions du Bureau du CNC (soit un total moyen incompressible de 20 réunions). Le nombre de groupes de travail ad hoc, conduits parallèlement, devrait être limité à 5.
- il devrait être clair pour l'ensemble des membres du CNC que l'institution peut connaître des succès comme des échecs : ainsi, dès lors qu'il apparaît impossible de progresser dans la négociation, de dégager un consensus entre consommateurs, entre professionnels ou entre consommateurs ou professionnels, les rapporteurs comme l'administration devraient pouvoir demander la suspension des travaux du groupe. Il est en effet préférable de laisser mûrir une question plutôt que de rédiger des avis divergents ou sans portée significative. La décision de suspension et de report à une date ultérieure serait prononcée par le Bureau du CNC. Il peut également s'avérer nécessaire de prévoir une double présidence (par exemple, l'adjonction d'une co-présidence du bureau « services financiers et professions organisées » pour le groupe « location de véhicules de courte durée » aurait sans doute permis un traitement des questions bancaires et d'assurances sous-jacentes). Il peut enfin être possible, de proposer au bureau une nouvelle rédaction d'un mandat dans l'hypothèse où des modifications législatives ou réglementaires viennent bouleverser l'économie générale du mandat précédent.

### **III - Le suivi des avis : un inventaire des avis rendus sur les quatre dernières années sera dressé assorti d'une évaluation de leur suivi. Cette évaluation permettra au CNC de faire des propositions sur les modalités de suivi actuellement en vigueur.**

Un bilan du suivi des rapports et avis rendus par le CNC depuis 1984 a été élaboré par l'administration ; il figure en annexe 2.

Sans procéder à un balayage systématique de ce bilan, les membres du groupe ont fait part d'un sentiment quasi-unanime d' « absence de suivi des avis du CNC ». et d'absence de valorisation des avis rendus alors même que certains projets de textes de nature législative ou réglementaire reprennent parfois intégralement les recommandations du CNC (exemple : la chirurgie esthétique)

La question du suivi des avis constitue le point névralgique du fonctionnement du CNC. En effet, il existe une différence d'interprétation de la notion de suivi entre les membres du CNC et l'administration.

Actuellement, l'administration fournit annuellement, sur les 4 dernières années, les informations nouvelles collectées sur chacun des avis. Les recommandations peuvent être ou non suivies d'effet immédiat ou différé. En revanche, les membres du CNC considèrent l'activité administrative du « suivi des avis » comme une obligation de mettre en œuvre leurs recommandations.

On est donc passé, au fur et à mesure des années, de la fourniture d'un document d'information, à un document permettant aux membres du CNC de vérifier si l'administration remplit correctement ses missions : réglementer, contrôler, rendre compte des contrôles etc...

Cette interprétation de la mission qui serait confiée au secrétariat du CNC par les membres du CNC mérite examen. Le CNC n'est pas une autorité administrative indépendante qui exercerait un pouvoir d'injonction sous le contrôle du juge. Il n'est pas non plus un organe de contrôle de l'action administrative. La décision de faire ou de ne pas faire appartient au Ministre. De plus, dans la mesure où les avis émettent des recommandations qui dépassent souvent, et de loin, les compétences de la Direction Générale, il est clair que la mise en œuvre des avis appellerait un dispositif qui n'existe pas aujourd'hui. Aussi, le suivi des avis pourrait être présenté sous forme d'un tableau recensant, pour chaque avis, les mesures intervenues au regard de chaque « recommandation ». Sur ce point, la réactivation du Groupement Interministériel de la Consommation (GIC) pourrait, le cas échéant, faciliter le suivi des recommandations qui ne relèvent pas de la DGCCRF.

<sup>5</sup> En se limitant aux années 2001/2003, il s'agit des travaux des groupes : Avocats, Sécurité des cartes de paiement, Remboursement anticipé des crédits immobiliers, Sceaux et labels de confiance sur Internet, Intégration du fait régional dans les structures de la consommation, Organisation du CNC, Huissiers de justice, Affichage des prix des médicaments non remboursables.

Enfin, outre certaines « actions spécifiques » conduites par les associations de consommateurs, qui pourraient constituer une modalité de mise en œuvre des avis, un modèle de fiche individuelle de suivi pourrait être institué, sous forme de tableau, comprenant les points suivants :

- recommandations ;
- support de mise en œuvre ;
- responsables de la mise en œuvre ;
- types de contrôles de la mise en œuvre ;
- suites données.

#### **IV - La participation du Groupement Interministériel de la Consommation (GIC)**

Sur la base d'un bilan des présences des membres du GIC aux différents groupes de travail et aux séances plénières du CNC, le groupe de travail soumettra des propositions concernant les modalités de désignations des membres du GIC (groupes de travail et séances plénières du CNC) et une définition du rôle attendu et souhaitable de ces représentants dans ces formations.

Après avoir précisé aux membres du groupe le dispositif actuel de désignation des membres du GIC, il a été souligné que :

- la participation des membres du GIC, désignés par leurs ministères respectifs, tous les 3 ans, lors du renouvellement du CNC, était extrêmement réduite lors des séances plénières en dépit de l'envoi de convocations pour les séances plénières et de bulletins d'inscription lors de la constitution de groupes de travail ;
- toutefois, la participation de techniciens des ministères concernés aux réunions des groupes de travail, ad hoc ou permanents, est plutôt satisfaisante. Par ailleurs, il arrive que des réunions exceptionnelles, à caractère interministériel, soient organisées par le secrétariat du CNC et trouvent leur place, dans les réunions plénières, dans les réunions du collège consommateur, dans des réunions des groupes permanents, dans des réunions ad hoc.

La « réactivation du GIC » constitue cependant une des priorités du CNC. Il a donc été proposé de procéder à une nouvelle désignation et d'indiquer aux différents ministères que les représentants désignés auraient le rôle de correspondants permanents du CNC. Interlocuteur unique, chaque représentant aurait notamment pour tâche d'assister les présidents de groupe dans l'exercice de composition interministérielle des groupes de travail et d'être le correspondant des membres du CNC lorsqu'ils sont à la recherche de contacts au sein des différents ministères.

Par ailleurs, s'agissant de la mise en œuvre des avis, celle-ci pourrait se trouver facilitée par ces nouvelles nominations et la possibilité de contacts réguliers avec de tels correspondants.

Il est toutefois nécessaire de mettre à jour la liste des ministères composant le GIC ou de reformuler l'article D 522-1 du code de la consommation de manière à ne pas se trouver en décalage avec la composition du gouvernement (exemple : création du ministère de la Ville, postérieure au texte fondateur du CNC).

#### **V - La communication du CNC**

Ce thème, qui ne figure pas dans le mandat, a été abordé de manière récurrente tout au long des débats. C'est la raison pour laquelle il est apparu souhaitable de lui réserver une place importante dans les propositions de réforme du CNC.

Le groupe a fait part, à plusieurs reprises, de ses craintes à l'égard d'un déclin du CNC, dû, pour une part, à la profusion de créations d'organismes de consultation spécialisés (voir ci-dessus), pour une autre part, au décalage de ses travaux par rapport à l'actualité, enfin, à un manque de reconnaissance et de notoriété due à une absence de communication efficace.

L'audition des deux spécialistes de la DGCCRF dans le domaine de la communication (MM PERATA et PERUILHE) a permis de dégager un grand nombre de propositions concrètes qui figurent dans le projet d'avis. Celles-ci portent, pour l'essentiel, sur une redéfinition du contenu et du maquetage du site Internet existant mais aussi sur des méthodes de « promotion des avis et des travaux du CNC » par la voie de conférences de presse ministérielles auxquelles seraient systématiquement associés les rapporteurs des groupes.

Par ailleurs, la communication du CNC serait grandement facilitée par l'introduction de nouvelles règles de présentation technique des avis ou des conclusions du rapport :

- identifier les points de négociation et les résultats obtenus point par point ;
- identifier les points non négociés ou apparus comme non négociables ;
- indiquer de manière précise la liste des mesures à prendre, sous quelle forme et par qui : les avis qui s'assimilent à un accord passé avec des professionnels mentionneraient, par exemple ;
- le dispositif de communication à mettre en place par les professionnels pour assurer la diffusion et l'application des nouvelles pratiques.

Enfin, il convient de souligner que, jusqu'à la publication des avis et des rapports, les travaux réalisés par le CNC sont strictement non communicables. Il est par conséquent inadmissible que certaines associations de consommateurs s'appuient, sans les citer sur ces travaux pour communiquer, sous diverses formes, dans la presse.

## **VI - L'articulation entre les travaux du CNC, les institutions de concertation spécialisées, les futurs comités régionaux de la consommation et l'INC**

Les annexes 3 et 5 présentent :

- d'une part, une liste des organismes de consultation/concertation nationaux dans lesquels les associations de consommateurs sont appelées à siéger : cette liste montre que la liste des organismes est très conséquente : 142 organismes, totalisant un peu moins que 300 mandats, répartis de la manière suivante :
  - 38 organismes et comités dans le secteur de la normalisation/certification (96 mandats) ;
  - 18, dans le secteur de l'environnement (41 mandats) ;
  - 10, dans le secteur de la santé (25 mandats) ;
  - 22, dans le secteur de l'agriculture/alimentation (42 mandats) ;
  - 9, dans le secteur de l'habitat/logement (23 mandats) ;
  - 11, dans le secteur des banques et assurances (44 mandats) ;
  - 10, dans le secteur des transports (48 mandats) ;
  - 7, dans le secteur de l'énergie (10 mandats) ;
  - 17, classés « divers » (55 mandats).

Ce foisonnement d'organismes illustre la nécessité apparue, en particulier depuis la création du CNC, de faire participer les associations de consommateurs à la conduite de politiques publiques dans la totalité des secteurs d'activité économique. Mais ce tableau montre aussi qu'il existe des organismes pour lesquels les postes réservés aux associations de consommateurs ne peuvent pas être pourvus faute de ressources humaines insuffisantes.

- un tableau comparatif de cinq organismes qui, de par leurs missions, appelleraient l'organisation d'une articulation étroite avec les travaux du CNC : il concerne la Commission des Clauses Abusives, la Commission de Sécurité des Consommateurs, le Conseil National des Assurances, le Conseil National du Crédit et du Titre, et le Conseil National de l'Alimentation. Il convient également d'ajouter l'Institut National de la Consommation.

Il s'agit d'organismes qui ont été identifiés parce qu'ils exercent tous, avec des statuts et des pouvoirs différents, une mission de protection du consommateur, produisent des travaux qui, à un moment ou à un autre, pourront servir de base, de complément ou de débouché aux travaux du CNC. Cependant, la démultiplication des organismes de concertation/consultation dans le domaine de la protection du consommateur, pose un réel problème de coordination.

Le projet d'avis tente de résoudre de problème en organisant des passerelles sous forme notamment de comptes-rendus réguliers qui seraient présentés lors de réunions du collège consommateurs par les consommateurs mandataires.

## **Conclusion**

### **1. un CNC au rôle renforcé et disposant de moyens propres**

La prise en compte, dans les débats du groupe de travail, des propositions de réformes du CNC contenues dans le rapport Chatel, a permis d'examiner celles-ci et de conclure sur les propositions suivantes qui recueillent un large consensus :

Le Bureau devient une instance de régulation renforcé : il prépare l'ordre du jour des séances plénières, régule le programme de travail (validation des mandats des groupes de travail, lancement et report des groupes, dispositions à prendre pour traiter les questions urgentes ou d'actualité, auto-saisine du CNC), définit une stratégie de communication, met en œuvre des avis et leur suivi allant jusqu'à la demande auprès du Directeur Général de la DGCCRF de procéder à une enquête.

### **2. le CNC dispose de moyens accrus**

- un secrétariat propre. Actuellement, le secrétariat du CNC est assuré par le Bureau A2 de la DGCCRF. Le CNC estime qu'il devrait disposer d'un secrétariat ne dépendant que de lui.
- un secrétariat général. Celui-ci aurait la charge de coordonner le secrétariat du CNC et d'en assurer le fonctionnement sous l'autorité du Bureau du CNC. Le CNC estime que ce secrétaire général pourrait être nommé par le Ministre en charge de la Consommation sur proposition du Bureau du CNC.
- un budget de fonctionnement propre : Ces moyens financiers sont destinés à couvrir les frais de secrétariat et de fonctionnement du CNC (frais de déplacement, appel à des experts...).
- le CNC, dans sa formation plénière est présidé par le Ministre chargé de la consommation qui prend connaissance des positions prises et peut y apporter immédiatement une réponse politique, mais une vice-présidence, comme nouveau signe d'autonomie, pourrait être instituée ; dans cette hypothèse, son rôle serait de présider le Bureau. Si ce principe était retenu, il pourrait se déclinier en deux vice-présidents, issus de chacun des collègues ou une vice-présidence tournante. La question reste ouverte

### **3. Le CNC reste paritaire**

La question de la création d'un troisième collègue est écartée par attachement au paritarisme et absence de consensus sur sa composition et ses pouvoirs mais certains ont soulevé son utilité.

Les débats ont montré que si le rapport de M.Chatel proposait la création d'un troisième collègue, à la demande de plusieurs associations de consommateurs, il n'existait de consensus ne sur le principe, ni sur la composition de ce collègue, ni sur les pouvoirs dont il disposerait. Certaines, depuis de nombreuses années, soutiennent l'idée d'un CNC composé de l'ensemble des forces vives de la nation ce qui vise, notamment, une représentation des d'organisations syndicales de salariés; d'autres souhaiteraient l'entrée de personnalités qualifiées ; d'autres encore souhaiteraient l'entrée de parlementaires nationaux et européens.

Les représentants des professionnels ne sont pas favorables à cette création qui remettrait en cause le paritarisme.

### **4. La compétence du CNC doit être réaffirmée**

Regrettant de ne pas avoir été en mesure de se prononcer collectivement et publiquement sur plusieurs sujets très importants d'actualité, les membres du groupe ont souhaiter réaffirmer le rôle et le champ de compétence du CNC, lieu de concertation, de consultation, de réflexion et de proposition, en particulier avec une approche économique et sociale du budget des ménages. Le CNC doit pouvoir être saisi ou s'auto-saisir de toute question relevant de la politique de la consommation, du droit de la consommation, de la protection des consommateurs, de leur santé, de leur information, de leur éducation et de leur sécurité.

## ANNEXE 1

**MISE EN ŒUVRE DES OBSERVATIONS ET PROPOSITIONS RELATIVES AUX MISSIONS DU CNC  
ET AU FONCTIONNEMENT DU COLLEGE CONSOMMATEURS DU CNC EN DATE DU 25 JANVIER 1999**

## CNC

Thèmes abordés	Dysfonctionnements identifiés par le rapport du 25/11/1999	Propositions du rapport du 25/1/1999	Mesures mises en oeuvre
Saisine pour avis sur des textes législatifs	La saisine n'est pas systématique pour des textes importants pour les consommateurs	- soumettre au CNC les textes les plus importants - informer le bureau des projets de textes - arrêter un mode de consultation pour les textes retenus par le bureau (rôle régulateur) : - constitution d'un groupe de travail ; - consultation ou information des collègues ; - présentation en CNC plénier ; - consultation écrite	Oui
Consultation sur les avis	Certains avis présentent des points de désaccords entre les deux collèges	- rédaction d'avis communs aux deux collèges - prise en compte des points de divergence selon les modalités suivantes : - présentation argumentée dans le rapport, - présentation des points restés en suspens en conclusion de l'avis et proposition d'inscription en nouveau groupe de travail - présentation et publication des points de désaccord en annexe à l'avis avec une argumentation et une proposition - indication des points de désaccords dans l'introduction de l'avis	Oui  Oui
Accords négociés entre professionnels et consommateurs	Inexistants aujourd'hui	Appliquer ce dispositif prévu par les textes	Non
Place des pouvoirs publics	Absence de réelle participation du GIC aux travaux du CNC, sauf dans des groupes ponctuels ou en CNC plénier pour présenter des projets	L'administration doit examiner les moyens, y compris interministériels, permettant la mise en œuvre d'une présence active des ministères concernés au CNC	Partiellement
Législation européenne	Simple information du bureau de quelques projets de textes européens	Création d'un groupe de travail permanent sur ce sujet : - recenser les projets de textes très en amont, - effectuer une information exhaustive - opérer un tri et sélectionner les sujets prioritaires - charger le bureau de retenir les suites à donner aux projets de textes retenus par le groupe permanent - établir un lien direct entre le groupe permanent et le SGCI et appliquer la directive du 9/11/98 selon laquelle tout ministère doit effectuer une étude d'impact sur les propositions de directive les concernant - ces études d'impact devraient prendre en compte les réflexions du CNC qui viendraient nourrir la position du gouvernement - la position des consommateurs exprimée dans les instances françaises serait réaffirmée dans les instances de concertation européenne dans lesquelles siègent des représentants des associations françaises	Oui, partiellement  Non  Non  Non

Thèmes abordés	Dysfonctionnements identifiés par le rapport du 25/11/1999	Propositions du rapport du 25/1/1999	Mesures mises en oeuvre
Publicité des travaux du CNC	Insuffisante	Organisation de conférences de presse sur les travaux et les avis du CNC à laquelle participeraient les membres du CNC plénier, dont les rapporteurs	Oui
Suivi des avis	Insuffisant	Faire un point régulier au CNC sur la mise en œuvre des avis et sur les dispositions prises pour leur application (enquête, contrôle, réglementation)	Création d'un tableau spécifique dans le rapport annuel d'activité du CNC
Groupes permanents	Qualité insuffisante du fonctionnement et de la visibilité du travail	- pour les sujets donnant lieu à rapport et avis, rédaction d'un mandat, après avis du bureau - pour les sujets sans mandat, présentation d'un rapport d'activité	Non

### Collège des consommateurs

Thèmes abordés	Dysfonctionnements identifiés par le rapport du 25/11/1999	Propositions du rapport du 25/1/1999	Mesures mises en oeuvre
ensemble du dispositif d'élaboration et de publication des rapports et avis	Préparation insuffisante de l'ouverture des groupes de travail	Avant ouverture d'un groupe de travail, préparation d'un rapport introductif préparé par l'INC (expert technique auprès des associations) en liaison avec les associations de consommateurs membres du CNC comprenant: - un cadrage économique, juridique, technique, social du sujet - présentation des enjeux, recensement des propositions connues sur le sujet	Oui, selon l'INC L'administration n'a pas connaissance de ce rapport
Présentation du rapport et de l'avis au collège consommateur	Projets d'avis et de rapports rejetés en CNC plénier	Présentation d'un rapport intermédiaire Validation des propositions non prévues Examen des points de blocage Décision de présentation ou non de l'avis en séance plénière	Oui Non Non Non
Désignation des représentants des consommateurs	Participation insuffisante du collège à la désignation des représentants des consommateurs et absence de compte rendu par les mandataires désignés	Sur décision du collège lorsque le texte le prévoit Sur proposition du collège lorsque le texte ne le prévoit pas explicitement avec pour objectif : - de rechercher la compétence des représentants - d'éviter la mise à l'index de toute association - d'organiser des comptes-rendus de mandats pour les principaux organismes  - de veiller à la représentativité des personnes désignées	Oui  Oui Oui Oui En partie, lorsque les représentants sont volontaires Oui, semble-t-il



**BILAN DU SUIVI DES AVIS DU CNC**

***L'amélioration de l'information du consommateur  
sur la qualité et les prix des produits et des services***

**A – Les services**

a) Les services bancaires

- la sécurité des cartes de paiement (2001) : des mesures ont été prises dans le cadre de la loi N° 2001-1062 du 15 novembre 2001 sur la sécurité quotidienne pour protéger davantage les porteurs de cartes et faire face à l'apparition de nouveaux types de fraudes. La possibilité de faire opposition au paiement a été étendue en cas d'utilisation frauduleuse de la carte, alors que le titulaire est toujours en possession de celle-ci, par exemple, si le numéro de la carte et sa date limite de validité sont connus et utilisés par le fraudeur, notamment pour des paiements électroniques sur Internet.

En parallèle, les sanctions pénales ont été étendues aux nouvelles pratiques constatées en matière de fraude, notamment via l'Internet. En ce qui concerne le rééquilibrage des relations contractuelles entre émetteurs et porteurs de carte, notamment le partage de la charge de la fraude entre les parties, la loi prévoit qu'en cas de perte ou de vol de la carte, le montant laissé à la charge du titulaire est plafonné et progressivement réduit. Pour les fraudes de nouvelle génération, c'est-à-dire dans le cas spécifique d'une fraude liée à une contrefaçon de la carte ou à une opération de paiement à distance, le titulaire de la carte sera intégralement remboursé des dépenses effectuées à son insu.

Pour assurer la sécurité des cartes de paiement, de nouveaux moyens de contrôle ont été dévolus à la Banque de France, et un observatoire de la sécurité des cartes de paiement a été institué, chargé d'assurer le suivi des mesures de sécurisation du système de cartes et de mettre en place une veille technologique pour lutter contre les risques. Le décret n° 2002-709 du 2 mai 2002, relatif à l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement, précise la composition et les compétences de cet observatoire.

b) L'assurance

- le contrat d'assurance multirisque habitation (1987) ;
- l'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix pour le secteur de l'assurance automobile (1988) ;
- l'information du consommateur sur le prix des prestations d'assurances (1989) ;
- les assurances complémentaires maladie (1998).

A la suite de la publication de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, un groupe de travail permanent a été chargé d'examiner les modalités spécifiques selon lesquelles l'obligation d'information pouvait être mise en œuvre en passant en revue les différents domaines de l'assurance ; des enquêtes ont été effectuées par la DGCCRF et le nouveau code des Assurances devait permettre de procéder aux mises à jour nécessaires des contrats.

S'agissant de l'avis sur les assurances complémentaires maladie en 1998, un groupe de suivi s'est réuni au cours du premier trimestre 2000, pour faire le bilan des actions menées par les professionnels, les associations de consommateurs et l'administration en matière d'information, d'utilisation et de diffusion du questionnaire et du glossaire.

c) le commerce

L'amélioration de la qualité des services dans le commerce (1993) : grâce à l'instauration des procédures de certification de services destinées à mettre en valeur les démarches d'amélioration de la qualité, plusieurs catégories de commerces, désireux de promouvoir leur image, se sont résolument engagées dans cette voie. Les référentiels élaborés et mis en œuvre à ce titre s'inspirent assez largement des travaux du CNC.

d) le commerce électronique

L'offre d'accès à Internet (1997) : la Commission des Clauses Abusives a émis une recommandation sur ce sujet en octobre 2002 (BOCCRF du 31 janvier 2003). La DGCCRF interviendra auprès des entreprises pour leur demander de supprimer les clauses abusives de leurs contrats. Par ailleurs, un groupe de travail sur les sceaux et labels sur l'Internet a été constitué en 2002.

e) le contrôle technique automobile

Le contrôle technique des véhicules automobiles (1985) et l'extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique (1995) : plusieurs arrêtés sont intervenus depuis lors, dont le dernier en date du 2 mars 2002 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes.

Il reprend les éléments en vigueur antérieurement, accroît le nombre de points de contrôle sur les véhicules et complète la liste des conditions exigées des centres techniques pour obtenir l'agrément.

Les véhicules gravement accidentés (1990) : le projet de loi sur la violence routière, qui sera prochainement soumis au Parlement, modifiera les règles de maintien de la carte grise pour les véhicules gravement accidentés.

#### f) la certification

La certification des services (1993) : des mesures législatives et réglementaires ont été prises (article L. 115-27 et articles R.115-1 à R.115-12 du code de la consommation) pour fonder le dispositif français de certification de services : formation d'agents de la DGCCRF aux techniques d'assurance qualité, convention conclue avec les services de l'industrie pour commanditer les contrôles de la DGCCRF.

Projet de loi modifiant le Titre 1er « Information des consommateurs » du code de la consommation dans ses articles L.115-27 et suivants sur la certification de produits et de services (1993)

Les modalités de la mise en application de la certification de services (1998) : une récente modification législative du code de la consommation (décembre 2001) vient de permettre un élargissement du champ d'application de la certification de produits industriels et de services aux organismes publics, collectivités ou associations. Par ailleurs, pour faire suite à la réflexion du groupe de travail sur les modes d'élaboration et de validation des référentiels, un guide d'interprétation de l'article R 115-8 du code de la consommation a été élaboré par le SQUALPI et la DGCCRF. Il a été présenté et remis aux organismes certificateurs oeuvrant dans le cadre de l'article L 115-27 lors d'une réunion tenue en mars dernier.

#### g) les signes de qualité

Propositions contenues dans le rapport de M. Alain BRUNE, relatif aux écoproduits et aux labels écologiques (1990) :

(\*) Ecolabels : un nouveau règlement (n° 1980/2000 du 17 juillet 2000 abrogeant le règlement de 1992) a établi un système communautaire d'attribution d'un label écologique. Le décret du 12/09/2002 permet de sanctionner toute infraction à ce règlement.

Un ecolabel national, la marque NF Environnement, constitue une certification au sens des articles L. 115-27 et suivants du code de la consommation.

(\*) Allégations environnementales : elles sont contrôlées par la DGCCRF sur la base de l'article L.121-1 du code de la consommation relatif à la publicité de nature à induire en erreur. La norme ISO 14021 relative aux « auto déclarations environnementales » est utilisée comme guide d'évaluation de la loyauté des allégations.

L'amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité (1996) : à partir de l'examen du dispositif de la loi du 3 janvier 1994 relative à la reconnaissance des signes de qualité des produits agricoles et alimentaires et de la loi du 3 juin 1994 sur la certification des produits industriels et des services, il s'agissait de réfléchir sur les moyens d'améliorer significativement la communication sur les signes de qualité et leur compréhension.

#### h) autres services

Les autoroutes à péage (1995) : une renégociation des contrats des entreprises concessionnaires d'autoroutes et du contenu de leur cahier des charges est en cours : l'insertion d'une clause relative à l'information pré-contractuelles des usagers, notamment en matière de tarifs, est à l'étude.

### **B – Les produits**

Les produits industriels : la question de l'utilisation des mousses de polyuréthane, dans le domaine du mobilier et de l'ameublement et des risques d'inflammabilité présentés par ces produits a été examinée par le CNC à trois reprises (1988, 1990 et 1994). Un projet de décret relatif à la prévention des risques liés au comportement au feu des meubles rembourrés destinés à être utilisés dans des lieux domestiques ou dans des collectivités a été notifié en 1997 à la Commission de Bruxelles conformément à la procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques. En réponse, la Commission a fait part aux autorités françaises de plusieurs observations de fond soulignant les difficultés posées par le projet de texte. Elle a notamment relevé que l'imposition d'exigences relatives au comportement au feu des meubles rembourrés après l'allumage pouvait conduire les opérateurs à faire subir un traitement ignifugeant à ces produits alors que les substances ainsi employées pour retarder la propagation du feu sont susceptibles de comporter des risques de toxicité et d'écotoxicité. Les pouvoirs publics procèdent actuellement au réexamen du dispositif réglementaire en concertation avec les professionnels, les laboratoires et les centres techniques. Des études documentaires ainsi que des campagnes d'essais ont été réalisées. Ces travaux visent à finaliser un nouveau projet de texte s'appuyant sur les normes d'essais à ce jour homologuées au niveau communautaire (tests pratiqués à l'aide d'une cigarette ou bien d'une petite flamme vive sur les sièges

remboursés) qui pourra être soumis à l'ensemble des acteurs afin d'apporter la réponse la plus satisfaisante et la plus proportionnée aux risques d'incendie présentés par les meubles remboursés.

L'information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés (1998) : le principal objectif des travaux du groupe était d'obtenir une mention « fabriqué en France » pour les produits textiles. Ce dispositif n'a pu être mis en place pour des raisons d'incompatibilité avec la réglementation européenne.

### **C – Autres**

La publicité comparative (1984) : La France a transposé la directive relative à la publicité comparative par ordonnance du 23 août 2001.

Le développement des essais comparatifs (1987), les essais comparatifs (1993 et 1995) : un rapport du CNC de 1992 a permis d'identifier les problèmes liés à l'emploi du qualificatif d'essai comparatif appliqué sans distinction à différentes catégories d'essais comparatifs alors qu'elles n'obéissent pas aux mêmes procédures.

## ***La protection des consommateurs vulnérables***

### **A - Le jeune consommateur**

La formation du jeune consommateur (1987) et l'éducation du jeune consommateur (2000) : un comité paritaire chargé d'examiner et d'évaluer les matériels éducatifs a été créé auprès de l'INC ; par ailleurs, les ministères concernés (Education Nationale, Jeunesse et Sports, Santé et Transports) mettent en œuvre des actions ponctuelles au niveau de la sécurité des enfants et des programmes adaptés en vue de la formation des éducateurs de jeunesse.

La « publicité et l'enfant » (2000) : la commission SCRIVENER, installée auprès du Bureau de Vérification de la Publicité (BVP), a été réactivée. Cette instance réunit à parité des associations de consommateurs et des professionnels de la publicité. Elle examine les messages et les images au regard de la déontologie professionnelle et en fonction de l'évolution de la société.

### **B/ Crédit et surendettement**

Avis sur le crédit à la consommation (1985), la prévention des situations de surendettement (1998), les réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages (1997), le crédit à la consommation : publicité sur le crédit à la consommation et crédits renouvelables (2000).

La prévention et le traitement du surendettement ont fait l'objet d'un mandat confié par les ministres à B. JOLIVET, Président du comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre. Un rapport a été remis aux ministres le 16 janvier 2003. De nouvelles mesures permettant de renforcer la lutte contre le surendettement sont actuellement à l'étude.

Par ailleurs une proposition de directive sur le crédit à la consommation est en cours de discussion au sein du Conseil de l'Union européenne et au Parlement européen

### **C - Autres**

Les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté (1989) : ce groupe de travail, mandaté par le groupe permanent du CNC « services publics » avait pour mission de faire des propositions sur la prise en charge du coût des fournitures du service public par le concours de fonds d'origines diverses et le maintien d'un minimum de fournitures par un accès limité au service public ; la création du RMI est apparu comme un progrès important mais le groupe de travail a demandé le maintien des plans de prises en charge « pauvreté-précarité » touchant certaines populations. Le dispositif actuel est le suivant :

#### *En ce qui concerne l'électricité*

La loi du 10 février 2000, relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité, a notamment caractérisé le service public comme assurant la fourniture de cette énergie aux personnes en situation de pauvreté et de précarité dans les conditions ci-après (extrait de l'article 2) :

*"III. - La mission de fourniture d'électricité consiste à assurer sur l'ensemble du territoire :*

*1° La fourniture d'électricité aux clients qui ne sont pas éligibles au sens de l'article 22 de la présente loi, en concourant à la cohésion sociale, au moyen de la péréquation géographique nationale des tarifs, de la garantie de maintien temporaire de la fourniture d'électricité instituée par l'article 43-5 de la loi n° 88-1088 du 1er décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion et du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité par l'article 43-6 de la même loi, et en favorisant la maîtrise de la demande d'électricité. Cette fourniture d'électricité s'effectue par le raccordement aux réseaux publics ou, le cas échéant, par la mise en oeuvre des installations de production d'électricité de proximité mentionnées à l'article L. 2224-33 du code général des collectivités territoriales.*

*Pour garantir le droit à l'électricité, la mission d'aide à la fourniture d'électricité aux personnes en situation de précarité mentionnée ci-dessus est élargie pour permettre à ces personnes de bénéficier, en fonction de leur situation particulière et pour une durée adaptée, du dispositif prévu aux articles 43-5 et 43-6 de la loi n° 88-1088 du 1er décembre 1988 précitée. "*

La loi électrique conforte donc, en ce qui concerne la fourniture de cette énergie, le dispositif existant de la loi de 1988, aujourd'hui codifiée dans le code de l'action sociale et des familles.

Par ailleurs, cette même loi électrique prévoit, en sus du traitement des factures des populations en situation de pauvreté et de précarité, un système de tarification spéciale dite "*produit de première nécessité*" pour une tranche seulement de consommation et au profit des familles ayant des ressources inférieures à un plafond à déterminer par décret.

La loi électrique indique à cet égard :

*"Les tarifs aux usagers domestiques tiennent compte, pour les usagers dont les revenus du foyer sont, au regard de la composition familiale, inférieurs à un plafond, du caractère indispensable de l'électricité en instaurant pour une tranche de leur consommation une tarification spéciale "produit de première nécessité". Un décret précise les conditions d'application du présent alinéa dans le cadre des dispositions de l'article 43-6 de la loi n° 88-1088 du 1er décembre 1988 précitée."*

Un projet de décret est en préparation et il a déjà donné lieu à avis du Conseil de la concurrence en date du 23 octobre 2002. La mise en oeuvre de ce texte exige toutefois une préparation pratique, en liaison notamment avec les CAF, sur laquelle les services de la DGEMP travaillent actuellement avec les organismes intéressés.

- *En ce qui concerne le gaz.*

Le gaz n'a pas les mêmes caractéristiques que l'électricité. Tous ses usages sont substituables, alors qu'un certain nombre d'usages de l'électricité ne sont pas substituables. C'est sans doute la raison pour laquelle le législateur, lors de l'adoption de la loi du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie, n'a rien ajouté au dispositif social de droit commun de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles en ce qui concerne le gaz. Néanmoins, l'article 16 de la loi gazière indique que les obligations de service public portent, notamment, sur *le maintien d'une fourniture aux personnes en situation de précarité* conformément à l'article précité.

Les arnaques de la consommation (1997) : le groupe faisait suite à un colloque organisé en octobre 1996, suivi de la diffusion d'un livre blanc ; le CNC avait recommandé la création d'un système rapide d'information sur les arnaques, réseau d'alerte (associant un représentant du ministère de la justice, des professionnels et des associations de consommateurs), décrit des avancées concernant les actions en cessation et la création d'un délit d'escroquerie à la consommation et relève l'intérêt d'améliorer l'efficacité de l'action en cessation conjointe sur ses aspects principaux : l'appel aux victimes, les formalités à respecter pour informer les mandants et l'information du public sur le jugement rendu.

### ***La protection du consommateur par un meilleur encadrement de plusieurs activités professionnelles et pratiques commerciales***

#### **A – Activités professionnelles**

- *Les syndicats de copropriété* (1997) : la loi n° 2000-1208 du 13/12/2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain donne une suite, dans son volet consacré à la copropriété, aux recommandations contenues dans l'avis du CNC.

- *Les pompes funèbres* (1991) : la loi du 8 juillet 1993 a réformé le service des pompes funèbres ; elle a supprimé le monopole, renforce les conditions d'exercice de la profession et crée le Conseil National des Opérations funéraires ; le dispositif a été complété par un arrêté du 19 janvier 1994 sur la publicité des prix des opérations funéraires. Un nouveau dispositif a été adopté en janvier 1999 complétant et renforçant le précédent.

- *Les avocats* (2000) : les résultats de l'enquête effectuée au cours de l'année 2002 sont en cours d'analyse.

#### **B - Pratiques commerciales**

- *La réglementation sur le ticket-restaurant* (1987) : une réflexion est en cours pour modifier la législation du titre restaurant datant de 1967, sur la base d'une proposition de la Commission des Titres Restaurant (CTR). La réforme vise principalement à admettre l'émission de titres restaurant dématérialisés, sur cartes magnétiques pré-chargées, et à permettre l'agrément automatique des prestataires assurant un service de restauration.

- *Les travaux photographiques* (1988) et les travaux photographiques par vente par correspondance et libre-service (1989) : dans la continuité de l'avis émis en 1982 par la Commission des clauses abusives en la matière, la jurisprudence a largement précisé les responsabilités des professionnels, les modalités d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de pellicules photographiques, les clauses abusives ou celles réputées non écrites dans les contrats (non limitation de la responsabilité du professionnel au remplacement du film détérioré ou perdu, modalités de limitation de la responsabilité en cas de contrat prévoyant la possibilité de déclarer, moyennant un supplément de tarif, l'importance exceptionnelle des travaux confiés...). Ces jugements dispensent de recourir à une quelconque réglementation, d'autant que les plaintes en ce domaine ont largement diminué.
- *La franchise* (1989) : un arrêté relatif à l'information du consommateur dans le secteur de la franchise a été publié au Journal Officiel du 1<sup>er</sup> mars 1991. Il vise notamment les avis du CNC concernant la franchise publiés les 31 janvier 1989 et 5 février 1991.
- *Les automates d'appel* (1990) : les recommandations formulées dans l'avis ont été introduites dans les réglementations nationale et communautaire en vigueur.
- *Les règles de commercialisation des véhicules d'occasion* (1993) : une nouvelle enquête est programmée pour le 2<sup>ème</sup> trimestre 2003 afin de refaire le point sur l'évolution de ce secteur au regard de la législation.
- *Les automates de vente* (1994) : la chambre syndicale nationale de ventes et services automatiques a établi un guide des bonnes pratiques pour la distribution en matière d'hygiène, a développé des actions de formation des agents de maintenance et des gestionnaires des appareils; elle a par ailleurs sensibilisé ses adhérents pour que le consommateur puisse contacter le gestionnaire en cas de dysfonctionnement de l'appareil.
- *Les loteries dans la vente par correspondance* (1995) et le bilan de l'Observatoire des Loteries Commerciales (1997) : la DGCCRF poursuit ses contrôles sur la base des dispositions des articles L 121.36 et suivants du code de la consommation et de la loi du 21 mai 1836. Des décisions récentes de la Cour de cassation condamnant des entreprises au versement des gains annoncés ou au versement de dommages et intérêts aux consommateurs lésés par des publicités mensongères viennent confirmer que le dispositif légal est opérationnel.
- *Les services d'un mandataire automobile* (1996) : un arrêté du 28 octobre 1996 relatif à l'information des consommateurs sur les prix et services offerts par les mandataires automobiles prévoit une série d'informations destinées au consommateur. Outre leur affichage, ces indications doivent être précisées dans un document écrit à remettre au destinataire de l'offre du mandataire ; le modèle de contrat de mandat élaboré par le CNC peut constituer ce document d'information.
- *L'amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi* (1996) : quelques mesures inspirées de l'avis du CNC ont été mises en place comme le minimum de facturation (montant minimal de la course fixé à 5€) et l'instauration d'un supplément au-delà de la troisième personne transportée. Les propositions d'expérimentations proposées en 1998, 2000 et 2001 n'ont pas été effectuées compte tenu de l'opposition de la profession.
- *Les contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé* (1997) : la loi du 8 juillet 1998 transposant la directive communautaire reprend les dispositions de l'avis sur l'information du consommateur et l'encadrement du contrat.
- *Le dépannage à domicile* (1999) : à la demande du cabinet du Secrétaire d'Etat aux PME, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, une enquête est en cours sur la qualification artisanale, notamment dans le secteur des prestations relatives à l'entretien et à la réparation des bâtiments d'habitation.

### ***La santé***

- *La parapharmacie* (1991) : le rapport concluait à l'utilité d'une distribution élargie des produits dits de parapharmacie ; un nouveau mandat a été confié au CNC sur ce sujet pour 2003.
- *La publicité des objets, appareils et méthodes (O.A.M.) présentés comme bénéfiques pour la santé* (1994) : de nouvelles mesures sont à l'étude, notamment à la suite de l'annonce faite par le ministre devant le CNC du 16 janvier 2003 en vue d'améliorer l'encadrement des allégations concernant les produits, appareils et méthodes bénéfiques pour la santé. Elles pourraient se traduire par des propositions législatives visant à modifier les dispositions du code de la consommation afférentes à la publicité trompeuse.

- *Modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées* (1994) : la diffusion du modèle de contrat et les diverses dispositions législatives et réglementaires applicables aux établissements ont fait l'objet de contrôles. L'obligation de remise de contrat, initialement prévue par la loi du 24 janvier 1997 puis reprise par la loi du 2 janvier 2002, a été étendue à l'ensemble des établissements. Les travaux de ce groupe de travail ont été utilisés très largement lors de la rédaction des textes législatifs précités, et de leur décret d'application.

- *Les prothèses dentaires* (1994) : s'agissant de la certification de qualité des produits et services utilisés dans la fabrication des prothèses, le nombre des matériaux normalisés s'accroît ; l'obligation de respect de normes pourra être abordée lorsque le champ couvert par la normalisation sera suffisamment étendu. S'agissant de l'information du consommateur sur les prix, la convention nationale des chirurgiens dentistes de 1997 prévoit la remise obligatoire d'un devis descriptif écrit. Par ailleurs, l'obligation de diplôme homologué pour les prothésistes figure dans la loi du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat.

- *Les masseurs-kinésithérapeutes* (1995) : l'arrêté du 27 novembre 1995 comporte des obligations en matière d'affichage et de remise de devis. Trois enquêtes ont été réalisées depuis son entrée en vigueur. L'enquête de 2001, bien qu'ayant montré une amélioration de la situation par rapport aux investigations précédentes, fait ressortir que la moitié des praticiens contrôlés respecte totalement les obligations d'information, un quart y répond partiellement, et le quart restant n'apporte aucune information. Enfin, l'obligation de remise de devis est peu pratiquée compte tenu de la nature des prestations fournies.

- *La médecine d'urgence ambulatoire* (1995 et 1996) : l'arrêté du 25 juillet 1996 introduit des obligations d'information du consommateur sur l'organisation des urgences médicales. A la suite d'une enquête effectuée en 1998, une action de sensibilisation des médecins sur l'obligation de respecter l'arrêté a été effectuée. Le Conseil de l'Ordre des médecins s'est par ailleurs engagé à ce qu'il n'y ait plus de « téléphone muet ».

- *Les honoraires médicaux* (1996) : l'arrêté du 11 juin 1996 permet au consommateur de connaître la situation conventionnelle du praticien et ses honoraires ou fourchette d'honoraires (affichage dans la salle d'attente et mention du secteur d'appartenance sur la plaque professionnelle). Des contrôles ont eu lieu en 1997 et en 2000. L'affichage est largement respecté. En revanche, les professionnels méconnaissent encore fréquemment l'obligation faite de mentionner leur situation conventionnelle sur leur plaque professionnelle.

- *L'esthétique médico-chirurgicale* (1996) : l'arrêté du 17 octobre 1996 rend obligatoire la remise d'un devis. Les enquêtes réalisées en 1997 et 2000 ont montré que le principe de la remise de devis était largement respecté. Les quelques praticiens n'en délivrant pas ont été verbalisés. Des rappels de réglementation ont été adressés à ceux qui remettaient des devis incomplets. La loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des systèmes de santé reprend, pour l'essentiel, le dispositif préconisé par l'avis du CNC. Il s'agit des articles 52 à 58 de la loi, insérés depuis lors dans le code de la santé publique.

- *L'optique médicale* (1996 et 1998) : l'arrêté du 20 mai 1997 définit l'offre de base comme « l'offre la moins chère que l'opticien choisit de proposer, en respectant la prescription », sur demande du consommateur. Il prévoit également la remise d'un devis permettant au consommateur de connaître les caractéristiques du produit et son prix (lentilles et lunettes) ; les conditions du service après-vente doivent également être précisées. La dernière enquête menée par la DGCCRF au premier trimestre 2001 a permis de constater qu'environ 80% des professionnels délivraient un devis.

- *Les prothèses auditives* (1999) : l'enquête menée par la DGCCRF au premier trimestre 2001 a permis de constater qu'environ la moitié des professionnels donnent, à l'extérieur du point de vente, l'identité de l'audioprothésiste responsable et remettent une plaquette d'information sur les appareils à leurs clients. Par ailleurs, dans la totalité des points de vente, l'audioprothésiste diplômé est repérable par les patients. En revanche, des progrès notables sont nécessaires concernant l'affichage des actes relevant de la compétence de l'audioprothésiste et la remise d'un devis par le responsable. La DGCCRF a rappelé aux syndicats professionnels l'intérêt de mettre en œuvre les recommandations contenues dans l'avis du CNC.

- *Les maisons de retraite* (2000) : le groupe de travail AFNOR a pris en compte les travaux effectués sur ce sujet, dont l'avis du CNC, pour élaborer une norme. Les travaux de normalisation sont arrivés à leur terme, une norme de prestation de service sera publiée pour le secteur dans le courant de l'année 2003.

- *Les transports sanitaires terrestres* (2001) : des recommandations avaient été énoncées pour améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur. Il avait été notamment préconisé que des études soient réalisées pour mettre en place une procédure de certification de services. Ce souhait a été pris en compte dans les dispositions de la nouvelle convention nationale du transport sanitaire parue au journal officiel du 23 mars 2003. Les partenaires sociaux (caisses d'assurance maladie et syndicats professionnels) se sont engagés à prendre l'attache d'organismes certificateurs de services afin que soit élaboré et mis en œuvre dans les plus brefs délais un référentiel.

- *Les produits cosmétiques de protection solaire* (2000) : une harmonisation des méthodes d'évaluation des coefficients de protection solaire est en cours mais uniquement pilotée par les professionnels. Par ailleurs, un groupe de travail a été créé au sein de la commission de cosmétologie de l'AFSSAPS pour continuer la réflexion et proposer des suites. La mention « écran total » qui peut être interprétée comme une tromperie sur les risques inhérents à l'utilisation du produit a disparu des présentations (sous réserve de présence de stocks de produits anciens).

### ***Le règlement des litiges et l'accès à la justice***

Le CNC a été consulté sur l'avant-projet de loi organique et l'avant-projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative s'inscrivant dans le cadre du programme pluriannuel de modernisation de la justice en 1994.

### ***Le fonctionnement de la concertation***

Le CNC a rendu deux avis permettant de faire le point sur son fonctionnement : le rôle du Conseil National de la Consommation (1986) et bilan des accords locaux négociés

## ANNEXE 3

## REPRESENTATION DE CONSOMMATEURS DANS DES ORGANES DE CONCERTATION

ORGANISMES	Nbre théorique de représentants	Nombres de postes pourvus
NORMALISATION/CERTIFICATION/ACCREDITATION		
AFNOR (CONSEIL D'ADMINISTRATION)	3 titulaires	3 titulaires
AFNOR-COMITE CONSOMMATION DE L'AFNOR	9 titulaires	9 titulaires
AFNOR-COMITE FRANCAIS DU LABEL ECOLOGIQUE	2 titulaires	2 T depuis 1999
AFNOR-COMITE GENERAL DE LA CERTIFICATION FIOUL	1 titulaire 1 suppléant	
AFNOR-COMITE GENERAL DE LA CERTIFICATION GAZ	2 T	2 conso depuis 1990
AFNOR-COMITE NF-ADOUCCISSEUR D'EAU	1 titulaire	0
AFNOR-COMITE NF-AGRO-ALIMENTAIRE	3T, 3S	3 T, 3 S, depuis 1993
AFNOR-COMITE NF-BOITES AUX LETTRES	1 titulaire	0
AFNOR-COMITE NF-ENVIRONNEMENT	1T	1 conso depuis 1993
AFNOR-COMITE NF-FROID	1T	1 conso depuis 1981
AFNOR-COMITE NF-REVETEMENTS MURAUX		
AFNOR-COMITE NF-ROBINETTERIE : 4 sous-comités	2T	2 conso depuis 1990
AFNOR: COMITÉ NF-BOUCHES D'EXTRACTION	1 titulaire	0
AFNOR :COMITE PARTICULIER DE MARQUE NF SECURITE DOMESTIQUE DETECTEURS DE FUMEE	2 T	1
ANEC: GROUPE "SECURITE DES ROUTES"	1 titulaire	1 titulaire
ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS POUR LA NORMALISATION	1 titulaire 1 suppléant	1 titulaire 1 suppléant
APSAD-COMITE PARTICULIER CHARGE DE LA CERTIFICATION APSAD DES STATIONS CENTRALES DE TELESURVEILLANCE	1 titulaire 1 suppléant	1 titulaire 1 suppléant en 2002
COMITE D'ATTRIBUTION MARQUE A2P "COFFRES FORTS ET COFFRES DE SECURITE	1	0, depuis sa création
COMITE DE LA MARQUE NF APPLICABLE AUX OBJETS DITS "SURPRISES"	1	1
COMITE DE PILOTAGE ET DE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DU PROCESSUS DE LABELLISATION DES PRODUITS DE FORMATION A LA CONDUITE ET A LA SECURITE	3	3
COMITE FRANCAIS D'ACCREDITATION - Conseil d'administration (S1), - section certification produits et services (S2) - certification d'entreprises et de personnels et environnement (S3) - laboratoires (S4)	S1 : 2 T S2 : 2 titulaires S3 : 1 titulaire S4 : 1 titulaire	S1 : 2T S2 : 2 T S3 : 1 titulaire S4 : 1 titulaire
COMITE NATIONAL POUR LA SECURITE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES	1 titulaire	1 titulaire
COMITE PARTICULIER "MATERIELS RADIO DE DETECTION D'INTRUSION A2P	1 titulaire	1 titulaire
COMITE PARTICULIER DE CERTIFICATION DES EXPERTS EVALUATEURS ET D'ASSURANCE	1 titulaire	1 titulaire
COMITE PARTICULIER POUR LA CERTIFICATION APSAD DES INSTALLATEURS DE DETECTION D'INTRUSION/RISQUES HABITATION	1 titulaire	1 titulaire
COMITE-NF CHARIOTS D'ACHATS	1 titulaire	1 titulaire
COMMISSION NATIONALE DES LABELS ET DES CERTIFICATIONS DE PRODUITS AGRICOLES ET ALIMENTAIRES : 3 sections : AGREMENT (S1), Référentiels (S2), agriculture biologique (S3)	S1 :2T, 2 S S2 :3T, 3S S3 :2T, 2S	S1 :2T, 2 S S2 :3T, 3S S3 :2T, 2S
COMMISSION NATIONALE DE L'AGRICULTURE RAISONNEE - référentiels (S1) - agréments (S2)	S1 :3T,3S S2 : 3T 3S	S1 :3T,3S S2 : 3T 3S
LABORATOIRE NATIONAL D'ESSAIS (CONSEIL D'ADMINISTRATION)	2 titulaires	2 titulaires
LNE-COMITE DE LA MARQUE NF APPLICABLE AUX SACS CONGELATION	1	0 depuis 2001
LNE-COMITE NF APPLICABLE AUX THERMOMETRES MEDICAUX GRAND PUBLIC	1	0
LNE-COMITE NF-ETHYLOTTEST	1	0



<b>ORGANISMES</b>	<b>Nbre théorique de représentants</b>	<b>Nombres de postes pourvus</b>
LNE-COMITE PARTICULIER DE LA MARQUE NF APPLICABLE AUX CONTENEURS DE COLLECTE SELECTIVE	1	1 (AFOC)
SYNDICAT NATIONAL DES JOINTS ET FACADES (ORGANISME CERTIFICATEUR)	1 T et 1 S	0 depuis l'origine
UTAC »-COMITE DE CERTIFICATION DE QUALITE DE LA MARQUE	2 titulaires	2 titulaires
LNE-AFNOR-CERTIFICATION-ROULEAUX DE PAPIERS MENAGERS	1 T	0
SGDN/DCSSI COMITE DIRECTEUR DE LA CERTIFICATION	2T	2T
AGENCE FRANCAISE POUR L'ACCREDITATION ET LA QUALIFICATION-COMITE AGRO-ALIMENTAIRE DE L'AFAQ	1 titulaire	1 titulaire
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
AGENCE FRANCAISE DE SECURITE SANITAIRE ENVIRONNEMENTALE	2 T et 2 S	2 T et 2 S
COMITE NATIONAL DE L'EAU	1 T et 1 S	1 T et 1 St
COMITE NATIONAL DES BOUES D'EPURATION		
COMMISSION DES COMPTES DE L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT	2	0
INSTITUT FRANÇAIS DE L'ENVIRONNEMENT	1 T	0
LNE-AFNOR-CERTIFICATION-ROULEAUX DE PAPIERS MENAGERS	1T	0
SGDN/DCSSI COMITE DIRECTEUR DE LA CERTIFICATION	2T	2T
AGENCE FRANCAISE POUR L'ACCREDITATION ET LA QUALIFICATION-COMITE AGRO-ALIMENTAIRE DE L'AFAQ	1 titulaire	1 titulaire
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
AGENCE FRANCAISE DE SECURITE SANITAIRE ENVIRONNEMENTALE	2 T et 2 S	2 T et 2 S
COMITE NATIONAL DE L'EAU	1 T et 1 S	1 T et 1 S
COMITE NATIONAL DES BOUES D'EPURATION		
COMMISSION DES COMPTES DE L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT	2	0
INSTITUT FRANÇAIS DE L'ENVIRONNEMENT	1T	0
CONSEIL NATIONAL DU DEVELOPPEMENT DURABLE	Hors A2	
COMMISSION CONSULTATIVE POUR ELABORATION D'UN PLAN NATIONAL DE DECONTAMINATION ET D'ELIMINATION DES APPAREILS CONTENANT DES PCB ET PCT	1 titulaire	
COMMISSION CONSULTATIVE RELATIVE A L'AGREMENT PREVU PAR LE DECRET NO 92-377 CONCERNANT LES DECHETS D'EMBALLAGES MENAGERS	2 T et 2 S	2 T et 2 S
CONSEIL NATIONAL DES EMBALLAGES		
CONSEIL D'ORIENTATION POUR LA REDUCTION DE LA POLLUTION PAR LES NITRATES ET LES PHOSPHATES (CORPEN)		
COMMISSION DES PRODUITS ANTIPARASITAIRES A USAGE AGRICOLE	3T	3T (CNAFAL, CLCV ; UNAF),
CONSEIL NATIONAL DE L'AIR	1T	0
CONSEIL NATIONAL DU PAYSAGE	1 PQ	1 PQ
OBSERVATOIRE DE L'EAU		
FONDS NATIONAL DE SOLIDARITE POUR L'EAU	1 T et 1 S	1 T et 1 S
CONSEIL NATIONAL DES DECHETS	3 T et 3 S	3 T et 3 S
CONSEIL NATIONAL DU BRUIT	2 T et 2 S	0
CONSEIL NATIONAL DU FROID	2 T et 2 S	2 T et 1 S
<b>SANTE</b>		
AGENCE FRANCAISE DE SECURITE SANITAIRE DES ALIMENTS	2 T et 2 S	2 T et 2 S
AGENCE FRANCAISE DE SECURITE SANITAIRE DES PRODUITS DE SANTE	1 titulaire	
COMITE NATIONAL DE SUIVI DU PLAN POUR PRESERVER L'EFFICACITE DES ANTIBIOTIQUES	1 titulaire	1 titulaire
COMMISSION D'ETUDE DE LA DISSEMINATION DES PRODUITS ISSUS DU GENIE BIOMOLECULAIRE	1	1
COMMISSION DE CONTRÔLE DE LA PUBLICITE EN FAVEUR DES OBJETS APPAREILS ET METHODES PRESENTES COMME BENEFIQUES POUR LA SANTE	2 T et 2 S	2 T et 2 S
COMMISSION D'AUTORISATION DE MISE SUR LE MARCHÉ DES MEDICAMENTS	1	1
COMMISSION CHARGÉE DU CONTRÔLE DE LA PUBLICITE ET DE LA DIFFUSION DE RECOMMANDATION SUR LE BON USAGE DES MEDICAMENTS	1 T et 1 S	1 T et 1 S

<b>ORGANISMES</b>	<b>Nbre théorique de représentants</b>	<b>Nombres de postes pourvus</b>
COMITE NATIONAL DE L'ALIMENTATION ET DE LA NUTRITION DES ETABLISSEMENTS DE SANTE		
COMITE NATIONAL DE L'ORGANISATION SANITAIRE ET SOCIALE-SECTION SANITAIRE		
PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE : COMITE STRATEGIQUE DE SUIVI	2 titulaires	2 titulaires
<b>AGRICULTURE/ALIMENTATION</b>		
CONSEIL NATIONAL DE L'ALIMENTATION	9T	9T
COMITE DES FRUITS A CIDRE ET DES PRODUCTIONS CIDRICOLES	2 T	2 T
COMITE NATIONAL DES PRODUITS AGRO-ALIMENTAIRES AUTRES QUE LES VINS, EAUX-DE-VIE ET PRODUITS LAITIERS DE L'INAO	2 titulaires	1 titulaire
COMITE NATIONAL DES PRODUITS LAITIERS DE L'INSTITUT NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE	2 titulaires	2 titulaires
CONSEIL NATIONAL D'ETUDES VETERINAIRES ET ALIMENTAIRES		
COMMISSION DES MATIERES FERTILISANTES ET DES SUPPORTS DE CULTURE	1	1
COMMISSION INTERMINISTERIELLE ET INTERPROFESSIONNELLE DE L'ALIMENTATION ANIMALE	1	0
COMMISSION NATIONALE DE CONCERTATION ET DE PROPOSITION (CODE RURAL)		
COMMISSION PROFESSIONNELLE CONSULTATIVE: METIERS DE L'AGRICULTURE, DE L'AGRO-INDUSTRIE ET DE L'ESPACE RURAL	1	0
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES CEREALES CONSEIL CENTRAL	2T	2T
ONIFLHOR OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES FRUITS, DES LEGUMES ET DE L'HORTICULTURE (CONSEIL SPECIALISE SECTEUR DES POMMES DE TERRE)	1 au conseil national	0 au Conseil National 1 au comité spécialisé pommes de terre
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES OLEAGINEUX, PROTEAGINEUX ET CULTURES TEXTILES	1	0
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES PLANTES A PARFUM AROMATIQUES ET MEDICINALES	2	0
OFIMER OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES PRODUITS DE LA MER ET DE L'AQUACULTURE		
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES VIANDES, DE L'ELEVAGE ET DE L'AVICULTURE	2 au conseil de direction	0 au conseil de direction 1 dans comité spécialisé
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DES VINS	2 au conseil national	0 au conseil national depuis 1993 1 dans un comité spécialisé
OFFICE NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DU LAIT ET DES PRODUITS LAITIERS	2 au conseil National	0
OBSERVATOIRE DES CONSOMMATIONS ALIMENTAIRES	2T	0
OBSERVATOIRE DES COUTS DE DEPISTAGE DE L'ESB	4 conso	4 conso
OBSERVATOIRE DE DEVELOPPEMENT DE L'ECONOMIE AGRICOLE DES DOM		
INSTITUT NATIONAL DES APPELLATIONS D'ORIGINE	Le conseil permanent est une émanation des comités nationaux	1 au Cté Nat des IGP 1 Cté Nat. vins et eaux de vie
CONSEIL SUPERIEUR D'ORIENTATION ET DE COORDINATION DE L'ECONOMIE AGRICOLE ET ALIMENTAIRE	1 titulaire	1 titulaire
<b>HABITAT</b>		
AGENCE NATIONALE POUR L'AMELIORATION DE L'HABITAT	2 T et 2 S Logement	2 T et 2 S Logement
AGENCE NATIONALE POUR L'INFORMATION SUR LE LOGEMENT		
COMMISSION DU REGLEMENT DE CONSTRUCTION	2 titulaires	2 titulaires

<b>ORGANISMES</b>	<b>Nbre théorique de représentants</b>	<b>Nombres de postes pourvus</b>
CONSEIL NATIONAL DU MOUVEMENT HLM		
COMITE D'ORIENTATION DU PLAN D'URBANISME CONSTRUCTION ARCHITECTURE		
CONFERENCE PERMANENTE-HABITAT, CONSTRUCTION, DEVELOPPEMENT DURABLE	3T, 3S	3T, 3S (CLCV, CSF, CNL) Désignés directement par le ministre du logement
COMMISSION RELATIVE A LA COPROPRIETE	1	1
CONSEIL NATIONAL DE L'HABITAT	7 T et 7 S	7 T et 7 S
FONDS DE COMPENSATION DES RISQUES DE L'ASSURANCE DE LA CONSTRUCTION	2T	0
<b>BANQUES/ASSURANCES</b>		
BUREAU CENTRAL DE TARIFICATION : 2 sections :Catastrophes naturelles (S1), assurances véhicules terrestres (S2)	S1 : 2T, 2S S2 : 2T, 2S	S1 : 2T, 1S S2 : 2T, 0S
COMITE CONSULTATIF DU CONSEIL NATIONAL DU CREDIT ET DU TITRE		
COMITE D'ORIENTATION POUR LA SIMPLIFICATION DU LANGAGE ADMINISTRATIF	1	1
COMITE DES CONSOMMATEURS (ORGANISME EUROPÉEN)	1T, 1S	1T, 1S
COMITE DE LA MEDIATION BANCAIRE	1T, 1S	1T, 1S
COMMISSION DE SUIVI DE LA CONVENTION BELORGEY	2	2 (Familles rurales et UFCS)
OBSERVATOIRE DE LA SECURITÉ DES CARTES DE PAIEMENT	5T	
CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES	5 conso 2 profels	5 conso 2 professionnels
CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES-COMMISSION DE LA REGLEMENTATION DU CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES	1 conso parmi les 5 du conseil national	1 conso parmi les 5 du conseil national
CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES-COMMISSION CONSULTATIVE DE L'ASSURANCE DU CONSEIL NATIONAL DE L'ASSURANCE	4 conso parmi les 5 du conseil national 1 professionnel parmi les 2 du conseil national	4 conso parmi les 5 du conseil national 1 professionnel parmi les 2 du conseil national
CONSEIL NATIONAL DU CREDIT ET DU TITRE ET COMITE CONSULTATIF DU CREDIT ET DU TITRE	1 titulaire	1 titulaire
<b>TRANSPORTS</b>		
COMITE DES PARTENAIRES DU TRANSPORT PUBLIC EN ILE DE France	1T, 1S	1T, 1S
COMITE DES USAGERS DU TRANSPORT AERIEN	3 représentants d'usagers	
COMMISSION CENTRALE DES AUTOMOBILES ET DE LA CIRCULATION GENERALE: SOUS COMMISSION CHARGEE DES QUESTIONS DE CONTRÔLE TECHNIQUE	18	0
COMMISSION DES TELEPHERIQUES	2	2
COMMISSION NATIONALE CHARGEE D'ARRETER LA LISTE DES EXPERTS EN AUTOMOBILE	7T 7S	6T
RATP : CONSEIL D'ADMINISTRATION	3 représentants des usagers	1 (FNAUT)
SNCF-CONSEIL D'ADMINISTRATION	1	1 (FNAUT)
COMITE D'ORIENTATION DES CENTRES D'ETUDES SUR LES RESEAUX DE TRANSPORTS, URBANISME ET CONSTRUCTIONS PUBLIQUES (CERTU)	1 T et 1 S	CLCV désignés directement
CONSEIL SUPERIEUR DU SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE	1 titulaire	1 titulaire
CONSEIL SUPERIEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE LA CONDUITE AUTOMOBILE ET DE L'ORGANISATION DE LA PROFESSION	2 titulaires	2 titulaires
<b>ENERGIE</b>		
COMITE TECHNIQUE DE LA DISTRIBUTION GAZ	1 titulaire	1 titulaire
PROMOTION DE LA QUALITE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES (Association)	1 titulaire	1 titulaire
QUALIGAZ-CONSEIL ADMINISTRATION	1 titulaire	1 titulaire

<b>ORGANISMES</b>	<b>Nbre théorique de représentants</b>	<b>Nombres de postes pourvus</b>
GROUPE DE TRAVAIL EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES	1 titulaire	1 titulaire
CONSEIL D'ADMINISTRATION-EDF	1 titulaire	1 titulaire
GDF –CONSEIL D'ADMINISTRATION	1 titulaire	1 titulaire
INSTANCE DE SUIVI SUR LES PILES ET ACCUMULATEURS	1 T et 1 S	1 T et 1 S
CONSEIL SUPERIEUR DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ	2 T	2 T
<b>DIVERS</b>		
COMMISSION DE LA REMUNERATION POUR LA COPIE PRIVEE (CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE)	1	0
COMMISSION DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS	3 conso 2 prof	2 conso
COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES	4T, 4S 2 PQ sur prop.CNC	4T, 4S 2 PQ sur proposition CNC
COMMISSION NATIONALE DE L'EQUIPEMENT COMMERCIAL	1	1 désigné par le ministre du travail
CONSEIL DE LA CONCURRENCE	1 titulaire	1 titulaire
OBSERVATOIRE NATIONAL DU COMMERCE	2	2
CONSEIL D'ORIENTATION DU CENTRE NATIONAL DE LA CHANSON, DE LA VARIETE ET DU JAZZ	1 T	1 T
CONSEIL NATIONAL DE L'AIDE JURIDIQUE	2 T	0
CONSEIL NATIONAL DE L'INFORMATION STATISTIQUE	1 T et 1 S	1 T et 1 S
CONSEIL NATIONAL DE LA VIE ASSOCIATIVE	3 T et 3 S	3 T et 3 S
CONSEIL NATIONAL DES OPERATIONS FUNERAIRES	3 T et 3 S	3 T et 3 S
CONSEIL SUPERIEUR DE LA PROPRIETE LITTERAIRE ET ARTISTIQUE	2 T et 2 S	2 T et 2 S
CONSEIL SUPERIEUR DE LA QUALITE ARTISANALE	2 T	0
COMMISSION NATIONALE DU DEBAT PUBLIC	1 T	1 T
CONSEIL NATIONAL DU TOURISME	3 T et 3 S	3 T et 3 S
CONSEIL SUPERIEUR DE LA TELEMATIQUE	3T et 3S Assoc familiales 4T et 4S autres Assoc	
FORUM DES DROITS SUR INTERNET	2T	0

## ANNEXE 4

### ADRESSES UTILES POUR LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS CONCERNANT LES SITES DE L'UNION EUROPEENNE (source SGCI)

#### 1/ Site de la DG Consommation de la Commission

[http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index\\_fr.html](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_fr.html)

#### 2/Comptes rendus du Comité consommateurs depuis avril 2001

[http://www.europa.eu.int/comm/consumers/tenders/Adv\\_Comm/com\\_min\\_fr.htm](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/tenders/Adv_Comm/com_min_fr.htm)

#### 3/calendriers des principales réunions (groupes du Conseil, comités et conseil)

<http://ue.eu.int/cal/fr/index.htm>

<http://ue.eu.int/cal/2003/2003.htm>

<http://ue.eu.int/cal/travaux/index.htm>

#### 4/ agendas et notes d'information :

<http://ue.eu.int/Newsroom/loadBook.asp?BID=104&LANG=2>

#### 5/ ordres du jour des réunions des Conseils:

<http://register.consilium.eu.int/isoregister/frames/introagfsFR.htm>

#### 6/ ordres du jour des conseils Consommateurs

[http://register.consilium.eu.int/scripts/utfregisterDir/WebDriver.exe?MIval=result&MIlang=FR&key=REGISTER&what=advanced&ff\\_COTE\\_DOCUMENT=&ff\\_COTE\\_DOSSIER\\_INST=&ff\\_TITRE=&ff\\_FT\\_TEXT=&ff\\_SOUS\\_COTE\\_MATIERE=OJ%2FCONS+CONSOM&dd\\_DATE\\_DOCUMENT=&dd\\_DATE\\_REUNION=&dd\\_FT\\_DATE=&fc=REGAISFR&srm=5&md=100&ssf=&button1=Rechercher&srs=0](http://register.consilium.eu.int/scripts/utfregisterDir/WebDriver.exe?MIval=result&MIlang=FR&key=REGISTER&what=advanced&ff_COTE_DOCUMENT=&ff_COTE_DOSSIER_INST=&ff_TITRE=&ff_FT_TEXT=&ff_SOUS_COTE_MATIERE=OJ%2FCONS+CONSOM&dd_DATE_DOCUMENT=&dd_DATE_REUNION=&dd_FT_DATE=&fc=REGAISFR&srm=5&md=100&ssf=&button1=Rechercher&srs=0)

#### 7/ Parlement européen : Euro parl

##### Réunions du Parlement européen : recherche par date/organe

[http://wwwdb.europarl.eu.int/ep/owa/p\\_calag.form?ilg=FR&iorig=home](http://wwwdb.europarl.eu.int/ep/owa/p_calag.form?ilg=FR&iorig=home)

#### 8/ L'observatoire législatif : procédures législatives sur les textes Consommateur (lien en bas de chaque page vers Prelex base de la Commission concernant les procédures inter-institutionnelles

[http://wwwdb.europarl.eu.int/oeil/oeil2.Res61?lang=1&LevelID=7&PrevPage=OEIL2.FR61\\_en&ClassID=70](http://wwwdb.europarl.eu.int/oeil/oeil2.Res61?lang=1&LevelID=7&PrevPage=OEIL2.FR61_en&ClassID=70)

## ANNEXE 5

TABLEAU COMPARATIF DES INSTITUTIONS DE CONCERTATION COMPLEMENTAIRES AU CNC

Organisme	Statut	Date de création	Composition	Missions
Commission des Clauses abusives	N'est pas une autorité administrative indépendante car sa mission est consultative, ses avis ne lient pas le ministre et sont insusceptibles d'un recours auprès du juge Saisine facultative Publication des avis décidée par le ministre chargé de la consommation	Article 36 de la loi du AO janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services	15 membres, dont 3 représentants d'associations de consommateurs agréées	Avis, rapport annuel
Conseil National des Assurances	Pas de personnalité morale ; moyens mis à disposition par le ministère de l'économie	Créé par décret en 1990 et intégré au code des assurances	33 membres Présidé par le Ministre de l'Economie Vice-président nommé par arrêté du ministre 1 secrétaire général	Émet des avis, vœux et résolutions à la majorité des membres présents
Conseil National du Crédit et du Titre et Comité consultatif	Pas de personnalité morale ; présidé par le Ministre de l'Economie ; dispose de ressources financières propres ; secrétaire général nommé par le Ministre	24/1/84 : Loi bancaire décret de 1996 : entrée d'un consommateur dans le collège « clientèle des établissements de crédit »	Article 25 de la loi	Article 24 : rédaction d'études, avis, rapport consultation sur les orientations de la politique monétaire et du crédit
Conseil National de l'Alimentation		Créé par décret le 27 novembre 1985, abrogeant le décret du 28 avril 1981 ; président nommé par arrêté conjoint (agriculture, affaires sociales, économie, finances, consommation)	Article 3 du décret	Consulté sur la définition de la politique alimentaire en donnant des avis sur les questions qui s'y rapportent (adaptation de la consommation aux besoins nutritionnels, sécurité alimentaire des consommateurs, qualité des denrées alimentaires, information des consommateurs sur ces denrées)
Commission de Sécurité des Consommateurs	Loi de 21 juillet 1983 : autorité administrative indépendante			Émet des avis et propose toute mesure de nature à améliorer la prévention des risques en matière de sécurité des produits ou services Pouvoirs d'investigation

## Avis sur l'organisation du CNC

Le Conseil National de la Consommation a été créé par un décret du 16 juillet 1983. Organisme paritaire composé de deux collèges, l'un pour les consommateurs et usagers, l'autre pour les principaux secteurs professionnels, il a été mis en place dans le cadre d'une économie administrée. Le contexte est aujourd'hui radicalement différent. Ainsi en est-il de la concertation ou bien de son rôle consultatif qui font partie des missions essentielles dévolues au CNC. Chacun dresse le constat que les nouvelles approches des dossiers économiques et sociaux se sont traduites par une floraison d'instances qui vont d'un rôle purement consultatif jusqu'à celui d'une autorité administrative indépendante.

Il devenait dès lors indispensable de revoir les missions du CNC, sans négliger tous les aspects de nature à en améliorer le fonctionnement proprement dit. Un mandat du Ministre en charge de la consommation a initié un groupe de travail sur cette problématique.

Les réunions du groupe ont été traversées par des constantes à savoir :

Faire du CNC une instance paritaire incontournable pour toute décision importante relevant de la politique de la consommation

Autonomiser le CNC en le dotant de ses propres moyens de fonctionnement

Renforcer l'efficacité et la portée des travaux du CNC par la recherche d'une mise en œuvre rapide de ses avis

Accroître la réactivité du CNC aux questions d'actualité, y compris d'origine européenne

Amplifier la visibilité du CNC et de ses travaux, en particulier grâce à une nouvelle politique de communication.

20 ans après sa création, le Conseil national de la consommation a estimé indispensable de procéder à un bilan de sa propre activité afin de se réformer en profondeur. Le bilan fait ressortir positivement un nombre important d'avis qui ont contribué à faire évoluer de manière significative tant la réglementation que les pratiques professionnelles dans le domaine de la consommation. Le constat dressé permet aussi de se rendre compte que les thèmes traités par le CNC sont nombreux et diversifiés. Ils peuvent de plus en plus souvent être abordés dans d'autres instances spécialisées.

Ainsi, certains sujets donnent l'impression d'être traités deux fois. Dans le même temps, certaines réformes législatives importantes touchant les consommateurs n'ont pas été soumises au CNC. Quant aux avis qui sont rendus, plusieurs d'entre eux n'ont pas été mis en œuvre et certains ne l'ont été que partiellement. Enfin, le CNC reste mal connu, y compris par les ministères et les parlementaires.

Fort de la mise en évidence de ces lacunes, soulignées également dans le rapport parlementaire du 9 juillet 2003 du député Luc Chatel « de la conso-méfiance à la conso-confiance », le CNC propose les modifications suivantes :

### **I - CNC et inter ministérialité**

Le principal atout du CNC réside dans le fait qu'il réunit dans une même enceinte des représentants des consommateurs et usagers ainsi que des représentants des professionnels sous la présidence du Ministre en charge de la consommation.

Le caractère interministériel du Conseil national de la consommation est assuré par le fait que les ministères qui compose le GIC ( groupement interministériel de la consommation) sont également membres du CNC. Force est de reconnaître que les ministères sont peu présents aux réunions du CNC. Un tel état de fait nuit à l'efficacité de la programmation des travaux, à leur pertinence au regard de la compétence des ministères concernés ainsi qu'à la mise en œuvre des avis adoptés par le CNC.

L'article D 522 2 du code de la consommation qui dresse la liste des ministères membres du GIC devrait être revu pour identifier les ministères directement concernés par des questions relevant du domaine de la consommation, et plus particulièrement tout ce qui a trait au code de la consommation.

Après un toilettage de cet article, il serait demandé à chacun de ces ministères d'identifier un correspondant à haut niveau chargé d'assurer la liaison avec le CNC. Ces correspondants devraient participer au minimum une fois par an au CNC, en particulier à la séance plénière au cours de laquelle le programme de travail est examiné. Il reviendrait également à ces correspondants de désigner leurs représentants pour suivre les travaux spécifiques engagés par le CNC et entrant dans le champ de compétence de leurs ministères.

## **II - Groupes permanents, groupes ad hoc ou réunions spécifiques**

L'objectif de rendre le CNC plus réactif dans son domaine de compétence implique nécessairement de la souplesse dans ses modes de fonctionnement. Ainsi, l'instance chargée d'organiser et de planifier les travaux du CNC devrait se réunir très régulièrement pour en adapter le programme et le rythme. Les deux collègues proposent que le bureau du CNC remplisse cette fonction. Il recourrait, selon les besoins, à une réunion spécifique, à un groupe de travail réuni sur la base d'un mandat, à une convocation du CNC plénier ou aux autres possibilités offertes par le règlement intérieur telle que la consultation écrite.

Il reviendrait également au bureau la tâche de programmer les travaux afin d'éviter la multiplication de groupes lancés simultanément. Par-delà les groupes ad hoc lancés par le ministre ou sur auto saisine sur la base d'un mandat et strictement limités dans le temps, le CNC propose d'avoir recours à des groupes de travail permanents.

Ceux-ci devraient être en nombre restreints et sur des thèmes exigeant des réunions rapides, sans passer systématiquement par la procédure du mandat donné au groupe. De tels groupes devraient également être dotés d'une fonction de veille ou d'alerte à destination du bureau qui prendrait les mesures adaptées.

Plusieurs domaines ont été évoqués : le développement durable, l'agroalimentaire, la santé, l'Europe.

Le CNC estime qu'il n'est pas nécessaire que ces groupes permanents soient dotés de rapporteurs permanents. Par contre, le bureau peut confier à un tel groupe le mandat d'émettre un avis sur un point précis. Dans ce cas, chaque collègue désignera un rapporteur.

La suppression des groupes permanents qui ne se réunissent pas au cours d'une période qui reste à déterminer, sera décidé par le bureau.

## **III - Le groupe Europe**

Un temps particulier a été réservé au volet européen qui, à ce jour, reste mal traité. Les membres du CNC estiment qu'il doit être plus en prise avec les dossiers européens. Pour cela, il convient de se référer à une circulaire du 9 11 1998 relative à la procédure de suivi de la transposition des directives communautaires.

Il y est prévu que le secrétariat du comité interministériel pour les questions de coopération économique européenne (SGCI) demande à chaque ministère de fournir, dans le délai d'un mois, la liste des textes à élaborer ou à modifier en cas d'adoption. Une étude d'impact est demandée afin d'éclairer la négociation. Le CNC est apparu comme l'organe paritaire le mieux positionné pour enregistrer les avis des consommateurs et des professionnels. A partir de ces travaux, l'Etat arrête une position en toute connaissance de cause et il en informe le CNC.

Lorsque le texte européen est devenu définitif, le CNC est l'organisme qui devrait être saisi pour donner son avis sur les conditions de la transposition dans notre droit interne. Cette approche suppose que le CNC, au travers du groupe permanent Europe et du bureau, dispose des informations indispensables pour programmer ses travaux en conséquence. Pour cela, il convient que le groupe soit lui-même alimenté par le secrétariat du CNC et par d'autres sources telles que l'INC chargées d'assurer la veille sur les projets européens dès le stade des livres verts.

## **IV - Organisation des travaux et relations avec les autres échelons de concertation**

Le CNC a également abordé la question des relations avec les structures de concertation infra-nationales, qu'elles soient régionales ou départementales.

Une mise en perspective des travaux initiés aux différents niveaux semble souhaitable. Ceci passe par des échanges d'information et la mutualisation des expériences. Tout en veillant à ce que la liberté et la capacité d'initiative de chaque échelon restent entière, chacun devrait bénéficier de tels échanges. Ceci permettrait une plus grande efficacité des programmes d'action et faciliterait la communication sur les travaux menés aux différents niveaux, en particulier avec le soutien des moyens de communication de l'INC.

## **V - Communication et valorisation des travaux du CNC**

Toute position du CNC devrait donner lieu à communication par le Ministre en charge de la consommation les services de la DGCCRF et les moyens propres dont pourrait disposer le CNC lui-même. Cette mise en avant devrait se faire avec les rapporteurs professionnels et consommateurs afin d'en faire ressortir les avancées concrètes. Il semble également nécessaire que les avis du CNC précisent mieux le plan de mise en œuvre ainsi qu'un plan de communication engageant tant les pouvoirs publics et les associations de consommateurs que les professionnels. Cet engagement professionnel permettrait de mesurer leur volonté réelle de respecter l'avis qu'ils ont adopté.



D'autres propositions ont été émises :

- rendre attractif le site du CNC en y diffusant des informations très régulièrement (agenda des groupes de travail du plénier et du bureau, mandats des groupes, les rapporteurs, les échéances, les avis et rapports votés avec des synthèses...);
- mettre en place une lettre électronique du CNC diffusée régulièrement et largement pour annoncer les faits marquants ;
- valoriser les travaux du CNC en communiquant chaque fois qu'est prise une mesure législative ou réglementaire reprenant des propositions formulées dans le cadre du CNC ;
- mettre des informations en ligne sur le site lorsqu'un sujet devient d'actualité et qu'il a déjà été abordé au CNC ;
- communiquer sur les enquêtes réalisées par l'administration pour vérifier la mise en œuvre des avis.

Il semble également indispensable d'examiner les voies et moyens d'un rapprochement du CNC et de l'INC afin que celui-ci contribue à la valorisation des travaux du Conseil par les supports existants : presse, conso.net, radio....

## **VI - Liaisons avec les autres instances consultatives**

Les instances spécialisées mises en place par les Pouvoirs Publics ont toute leur légitimité dans leur domaine de compétence. Leur rôle est néanmoins différent de la mission plus transversale du CNC qui doit particulièrement veiller à la cohérence de la politique de la consommation dans tous les domaines.

Il est donc indispensable d'améliorer les relations entre le CNC et ces instances spécialisées dont sont souvent membres quelques représentants du CNC, mais dont la composition, les objectifs et les méthodes de travail ne sont pas semblables.

Pour faire fonctionner le lien entre le CNC et les multiples conseils consultatifs nationaux existants, il conviendrait de demander des comptes-rendus écrits et succincts de mandat pouvant, en tant que de besoin, susciter un débat ou un positionnement propre à un collègue ou aux deux collègues. Ceci ne concernerait que des points majeurs de la politique de la consommation relevant du champ de compétence ou des préoccupations du CNC.

Dans le même ordre d'idée, l'audition du président de l'instance concernée ou de son représentant devrait pouvoir être organisée.

Enfin, le CNC devrait pouvoir saisir une instance spécialisée d'un point particulier lorsque celui-ci entre directement dans son champ de compétence.

A l'inverse, le CNC devrait également pouvoir être saisi par une instance spécialisée.

## **VII - Organisation et amélioration des travaux**

Outre l'amélioration de la programmation et du suivi des travaux du CNC, il convient de mettre en place les procédures permettant de gagner en qualité et en rapidité.

### **VII.1 - Le CNC plénier**

Une fois par an, la séance plénière du CNC devrait être consacrée au programme de travail ainsi qu'au bilan de l'exercice écoulé et au suivi des avis rendus. Le caractère interministériel du CNC devrait alors pleinement jouer son rôle.

Lors des autres séances plénières, un temps devrait être réservé aux questions d'actualité les plus importantes avec la possibilité d'y inviter une personnalité de haut niveau. Quant aux groupes de travail, ils devraient donner lieu à un rapport réalisé par le secrétariat du groupe et à des avis courts, percutants et consensuels rédigés par les rapporteurs. Quant aux éventuels points de désaccord, leur place est de figurer dans le rapport.

Il est souhaité que les avis soient accompagnés d'un plan de communication, d'un plan de mise en œuvre et d'une fiche de suivi, identifiant les responsables, les critères d'évaluation et les éventuels contrôles.

### **VII.2 - Les apports aux travaux du CNC**

Le CNC devrait rechercher les concours des organismes spécialisés susceptibles d'apporter leur contribution technique à l'instance politique qu'est le CNC.

En l'occurrence, cet apport prendrait la forme, à la demande du bureau et avant tout groupe de travail, d'un rapport introductif de haut niveau. Au-delà de la compilation nécessaire de documents que fait actuellement l'INC lors de l'ouverture de certains groupes de travail, le CNC estime indispensable que ce rapport intègre une recherche analytique, objective et ouverte, réalisée à partir de la doctrine et de la jurisprudence, d'expériences étrangères, de travaux universitaires etc...

Ceci devrait permettre aux groupes de travail d'aller plus rapidement vers l'essentiel, en liaison avec le mandat, sans orienter pour autant la réflexion du groupe vers une hypothèse prédéterminée. Il convient de noter que ce travail pourra être demandé à L'INC mais uniquement pour des thèmes directement suivis par cet établissement ; ce qui imposera de se tourner vers d'autres organismes en tant que de besoin.

## **VIII - CNC : vers un rôle renforcé et des moyens propres**

### **VIII.1 - Le rôle du Bureau**

Quelle que soit la forme future qui sera retenue pour le CNC, il semble indispensable de disposer d'une instance de régulation renforcée. Le bureau du CNC dont la composition est paritaire paraît l'organe dédié à cette fonction. Sous l'autorité de son président, le bureau aurait les missions suivantes :

- préparation de l'ordre du jour des séances plénières ;
- régulation du programme de travail (validation des mandats des groupes de travail, lancement et report des groupes, dispositions à prendre pour traiter les questions urgentes ou d'actualité, auto-saisine du CNC ;
- stratégie de communication ;
- mise en œuvre des avis et suivi allant jusqu'à la demande auprès du Directeur Général de la DGCCRF de procéder à une enquête.

La recherche d'une efficacité renforcée devrait conduire le bureau à engager un nombre plus restreint de groupes de travail simultanément et à réduire les échéances prévues pour rendre un avis.

### **VIII.2 - Des moyens accrus affectés au CNC**

Une plus grande efficacité du CNC et un impact politique renforcés passent par plusieurs évolutions fondamentales. Celles-ci sont de nature à renforcer l'intérêt et la crédibilité du CNC à tous égards :

- un secrétariat propre. Actuellement, le secrétariat du CNC est assuré par le Bureau A2 de la DGCCRF. Le CNC estime qu'il devrait disposer d'un secrétariat ne dépendant que de lui ;
- un secrétariat général. Celui-ci aurait la charge de coordonner le secrétariat du CNC et d'en assurer le fonctionnement sous l'autorité du Bureau du CNC. Le CNC estime que ce secrétaire général pourrait être nommé par le Ministre en charge de la Consommation sur proposition du Bureau du CNC.
- un budget de fonctionnement propre : Ces moyens financiers sont destinés à couvrir les frais de secrétariat et de fonctionnement du CNC (frais de déplacement, appel à des experts...).

## **IX - PRESIDENCE DU CNC ET VICE-PRESIDENCE**

La question de la présidence du CNC a été examinée, bien que celle-ci ne figure pas directement dans le mandat. Le CNC a étudié plusieurs hypothèses dont celles figurant dans le rapport de monsieur Luc Chatel.

Il en résulte que la présidence du CNC par le ministre en charge de la consommation a été considérée comme un atout pour une structure consultative paritaire.

Il a été rappelé l'importance que les membres du CNC attachent à ce que le ministre préside lui-même le CNC dans sa formation plénière. Il y prend connaissance des positions prises et peut y apporter immédiatement une réponse politique.

La question de l'opportunité de créer un poste de vice-président a également été abordée. Dès l'instant où le CNC estime que sa formation plénière doit rester présidée dans son intégralité par le ministre lui-même, l'utilité d'instituer une vice-présidence a été reportée vers le Bureau du CNC.

En effet, le Bureau du CNC étant appelé à devenir l'instance garante du bon fonctionnement du CNC dans son ensemble, avec son secrétaire général, le vice-président du CNC pourrait être en charge de la présidence du Bureau.

Dans l'approche paritaire qui caractérise le CNC et son Bureau jusque dans sa composition, il est apparu souhaitable d'étudier l'idée de deux vice-présidents, issus de chacun des deux collèges.

## **X - CREATION D'UN TROISIEME COLLEGE**

Faut-il créer un troisième collège au sein du CNC, et de qui serait-il composé ?

Telle est la question dont s'est emparée le CNC, dès l'instant où celle-ci était posée dans le rapport de Monsieur Chatel.

Ayant réaffirmé le caractère paritaire du CNC, en particulier pour les votes d'avis qui engagent le collège consommateurs et le collège professionnels au terme de concertations et de négociations portant principalement sur les pratiques professionnelles et les relations contractuelles, il est apparu difficile de

créer, dans ce cadre un troisième collège, d'autant plus qu'il ne pourrait être doté d'aucun pouvoir de vote.

Le CNC estime cependant indispensable de pouvoir faire appel à des experts, en particulier dans les groupes de travail et chaque fois que leur présence est susceptible d'éclairer les travaux du CNC. La nomination d'experts au sein de la formation plénière du CNC n'a pas été retenue, en raison également du vaste champ de compétence qui est celui du CNC, impliquant alors un nombre pléthorique d'experts.

Pour ce qui est de la présence de parlementaires, le CNC a estimé que sa composition paritaire était le reflet de la société civile chargée d'émettre des avis à destination tant du Gouvernement que du Parlement. Il revient ensuite au CNC et à ses membres d'assurer la mise en œuvre et le suivi des avis, y compris dans le processus d'élaboration des lois et des textes réglementaires.

Enfin, a été abordé la présence au CNC plénier des organisations syndicales au sein d'un troisième collège.

Des approches diverses sur ce point ont conduit le CNC à ne pas retenir cette proposition à ce stade.

## **XI – Compétence du CNC**

Le CNC souhaite que soit réaffirmé son champ de compétence pour lequel il doit être obligatoirement consulté.

Il estime qu'il doit pouvoir être saisi ou s'auto-saisir de toute question relevant de la politique de la consommation, du droit de la consommation, de la protection des consommateurs, de leur santé, de leur information, de leur éducation et de leur sécurité.

C'est un lieu de concertation, de consultation, de réflexion et de proposition, en particulier avec une approche économique et sociale du budget des ménages.

En conclusion, le CNC a estimé indispensable de procéder à une estimation de son coût de fonctionnement.

Il propose également que soient examinés les concours techniques de toute nature que devraient lui apporter des organismes extérieurs tels que l'INC : ces concours devraient être mobilisables, à l'initiative du bureau du CNC.

# Rapport et avis du CNC relatif à l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation

## Rapport

### INTRODUCTION

Depuis quelques années, une majorité d'associations membres du CNC ont étudié la possibilité d'améliorer l'efficacité et la visibilité du mouvement consommateur au niveau local, départemental et régional.

Les associations de consommateurs souhaitent continuer à réfléchir à l'organisation du mouvement consommateur et aux structures auxquelles elles participent à l'échelon local, départemental ou régional.

Dans ce but, elles ont préconisé une révision voire une remise en cause du rôle, des nombreux organismes et structures existant tels que : CDC, CTDC, COLOC, CLAC et CTRC.

Constatant le poids grandissant, au plan politique et administratif, de l'échelon régional, ces associations ont appelé de leurs vœux la création d'une structure institutionnelle régionale de concertation qui, par référence au CNC et aux CDC, pourrait revêtir la forme d'un Comité régional de la consommation (CRC).

Pour certaines d'entre elles, non seulement une adaptation des instances de concertation s'averrait nécessaire au regard de l'évolution de la construction européenne, des politiques territoriales nouvelles et de la régionalisation, mais encore, la suppression de l'échelon départemental devait être envisagée si la création des CRC s'accompagnait d'un transfert des compétences des CDC aux CRC.

Telle est l'origine du mandat, donné par le Secrétaire d'Etat chargé de la consommation, présenté au Bureau du CNC le 25 janvier 2002.

### LE MANDAT

Les structures de la consommation répondent au moins aux trois objectifs suivants :

**1 - Fournir aux consommateurs un service de proximité**, d'information et d'appui dans les situations de consommation.

Ce service de proximité est assuré par les associations de consommateurs elles-mêmes. Il bénéficie en tant que de besoin de l'appui développé par l'Institut national de la Consommation, ainsi qu'au plan régional par les Centres techniques régionaux de la consommation et structures associées. Ce service de proximité tient en particulier à l'information et à l'aide qui sont apportées sur le terrain aux consommateurs individuels, dans l'exercice de leur choix de consommation et dans le traitement des litiges. Il intègre également les actions d'éducation et de formation.

**2 - Favoriser l'émergence et l'expression du point de vue des consommateurs.** La réalisation de cet objectif est un apport indiscutable au bon fonctionnement de la société, dès lors que le consommateur demeure l'un des principaux acteurs économiques du marché.

Sa mise en œuvre repose sur les contributions publiques des associations de consommateurs, sur le crédit et l'adhésion qu'elles emportent dans le débat national et européen.

**3 - Développer le dialogue social sur les sujets de consommation.** Il importe en effet que professionnels et consommateurs disposent de lieux de dialogue et de convergence, dont les travaux s'insèrent dans le débat public et la formation de l'expertise socio-économique.

Le Conseil national de la consommation est au plan national l'instance de référence de ce dialogue. Il a aussi lieu au plan local dans les Comités départementaux de la consommation, sans que ces instances en détiennent l'exclusivité absolue, dès lors que le cercle de l'évaluation socio-économique demeure par nature ouvert à toute forme d'expression significative, reconnue et constructive.

Les objectifs 2 et 3 peuvent être reliés en ce qu'ils participent d'une logique de projection et de perspective (logique « de projet »), alors que l'objectif 1 procède plus largement d'une logique d'appui aux consommateurs individuels (logique « de guichet »). Pour autant, c'est de la combinaison de ces trois objectifs que relève l'efficacité des structures de la consommation.

En particulier, **le CNC est invité à s'interroger et à formuler des propositions sur la prise en compte du fait régional dans l'organisation et le fonctionnement des structures de la consommation en France.**

Il devra estimer si la réalisation des trois objectifs mentionnés y est assurée au mieux dans le schéma actuel, ou si une redistribution et une clarification des rôles et moyens disponibles permettraient de mieux répondre aux exigences de service, d'expression et de dialogue sur les sujets de consommation.

Pour ce faire, le CNC partira d'un état des lieux, en dressant notamment un bilan des structures existantes, à partir d'un recensement de l'activité des CDC sur trois ans et d'une analyse de la situation et de l'action des Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC). Il analysera leur capacité à prendre en compte le fait régional, avec un développement sur la fonction du dialogue social. Il recherchera une cohérence et une efficacité globales des structures de la consommation au plan local, sur le modèle du principe de subsidiarité. Il proposera les formules qui lui apparaîtront les mieux adaptées pour exercer au niveau local les missions considérées comme essentielles.

Le Conseil national de la consommation devra enrichir sa réflexion par une consultation ouverte et large des forces vives de la consommation aux plans local et national. Il rendra un rapport et un avis aux cours de l'année 2002.

#### **LES AXES DE REFLEXION DU GROUPE DE TRAVAIL**

##### ***Report, à une date ultérieure, de l'examen des structures associatives CTRC***

MM Peinoit et Lebrun ayant été respectivement désignés comme rapporteurs par le collège des consommateurs et usagers et celui des professionnels, le groupe de travail s'est réuni six fois entre le mois de juin 2002 et le mois de février 2003.

Lors de la première réunion, le groupe travail a procédé à une modification du périmètre du champ de son mandat en excluant de la réflexion commune la partie traitant des CTRC.

En effet, plusieurs membres du groupe ont fait observer qu'en dépit de leur nom et bien que le législateur leur ait attribué un pouvoir de désignation de représentants de consommateurs dans les CESR et confié la réalisation d'émissions télévisées régionales, destinées à l'information des consommateurs, les CTRC sont des associations régionales d'associations de consommateurs départementales de type Loi 1901.

A ce titre, les CTRC ne peuvent pas être considérés comme des structures de la consommation paritaires comparables au CNC et aux CDC dont les missions sont définies par le Code de la consommation qui prévoit que ces instances peuvent émettre des avis et des vœux sur les questions de consommation, de concurrence et de formation des prix. En conséquence l'examen d'une réforme de ces associations incombe donc aux seuls représentants de consommateurs.

Cet argument ayant été retenu par le groupe, il a été décidé de renvoyer à une date ultérieure, postérieure à l'adoption de l'avis du CNC sur les autres points du mandat, l'étude des possibles évolutions des diverses « structures » de la consommation composées, uniquement, de représentants de consommateurs.

##### ***Débat sur l'activité des CDC à partir d'un bilan sur 3 ans***

Conformément au mandat, le groupe de travail a examiné l'activité des CDC sur une période de trois ans. Les tableaux ci-après montrent que seuls 15 à 18% des CDC se réunissent selon la fréquence prévue à l'article 2 de l'arrêté du 21 février 1987 relatif à la composition et au fonctionnement des comités départementaux de la consommation.

##### *Fréquence des réunions*

	Année 2000						
Total de réunions	191						
Nombre de réunions par département	0	1	2	3	4	5	6
Nombre de Cdc concernés	6	19	57	12	4	0	1
	Année 1999						
Total de réunions	188						
Nombre de réunions par département	0	1	2	3	4	5	6
Nombre de Cdc concernés	1	31	53	11	3	0	1
	Année 1998						
Total de réunions	181						
Nombre de réunions par département	0	1	2	3	4	5	6
Nombre de Cdc concernés	6	31	45	13	4	1	0

L'analyse des sujets traités par les Comités Départementaux de la Consommation fait apparaître une activité récurrente dans le traitement des points suivants :

- **la date des soldes** constitue l'épicentre de l'activité des Cdc, le fait que les Cdc sont obligatoirement consultés sur la période des soldes (décret n°96-1097 du 16 décembre 1996 pris en application de la loi n°96-603 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat) n'est bien sûr pas étranger à ce constat ;
- **le thème de l'eau** (tarification, qualité et facturation)
- **les opérations de contrôle** (opération interministérielle vacances et opération fin d'année)
- **les désignations** au sein de la commission départementale de règlement des litiges, de la commission départementale d'équipement cinématographique, de la commission départementale d'action touristique, commission départementale d'urbanisme commercial ou celles concernant la commission départementale de surendettement et au sein des comités de bassin des agences de l'eau.

Les autres thèmes abordés traduisent une prise en compte des sujets d'actualité ponctuels (la coupe du monde de football, le passage à l'euro) et permanents comme :

- **la sécurité alimentaire**, avec notamment des communications émanant des directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et, le cas échéant, des services vétérinaires, et portant, au fil de l'actualité sur la dioxine, l'ESB, la traçabilité des viandes, la listériose, la chaîne du froid, les OGM et les pôles de sécurité alimentaire.
- **la protection économique des consommateurs** (questions relatives notamment au traitement des litiges de consommation, aux clauses abusives, aux relations entre les banques et les consommateurs, aux problèmes de crédit et d'assurance, au surendettement, au logement ).

Principaux thèmes traités	Nombre de Cdc ayant abordé le thème en 1998	Nombre de Cdc ayant abordé le thème en 1999	Nombre de Cdc ayant abordé le thème en 2000
Dates des soldes	80	88	79
Sécurité alimentaire	24	41	47
Qualité des produits		6	7
Marchés de plein air	4	53	16
Surendettement	1	18	14
Téléphonie mobile	2	28	19
Prix de l'eau	15	15	9
Commerce électronique		4	9
Commerce automobile			14
Prix des carburants		8	8
Passage à l'an 2000		14	
Coupe du monde de football	8		
Passage à l'euro et mise en place des observatoires de l'euro	78		
Protection économique du consommateur (dont notamment litige de consommation, pratiques commerciales, clauses abusives, banque, crédit, logement)	25	26	33

Les bilans quantitatifs portant sur les années 1998,1999 et 2000, ont montré une diversité de situations présentant, cependant, plusieurs points communs.

En premier lieu et bien que les CDC aient la possibilité de créer en leur sein une commission de règlement des litiges de consommation (CRLC), le groupe a constaté que cette faculté n'a été utilisée qu'en un très petit nombre de cas et que les missions dévolues à ce type d'instance de conciliation n'a pas eu les effets escomptés.

De même, les tentatives d'associer les CDC aux travaux du CNC, dès 1994, année au cours de laquelle la DGCCRF avait demandé que les travaux des groupes de travail du CNC soient systématiquement communiqués aux CDC, n'avaient suscité, malgré plusieurs rappels, qu'une participation sporadique et limitée de quelques départements.

Enfin, les bilans détaillés joints en annexe ont montré que les CDC, dans leur grande majorité, se réunissaient moins de trois fois par an, nombre de réunions minimum fixé par les textes, et que, de l'avis de plusieurs membres du groupe de travail, seul le débat sur la fixation de la période des soldes, semblait interrompre l'absentéisme chronique de la parité professionnelle.

**D'une manière générale, le groupe de travail a constaté que compte tenu de la composition des CDC et du mode de désignation de leurs membres, prévus par l'arrêté et fonction de la taille du département, les consommateurs siégeant dans les CDC des départements les moins peuplés ne représentaient qu'imparfaitement la diversité du mouvement consommériste local.**

#### *Le lien avec le débat sur la régionalisation et le calendrier de la mise en œuvre des réformes*

L'inscription au programme du Parlement d'un projet de loi relatif à la décentralisation, pour le 1<sup>er</sup> semestre 2003, a suscité des interrogations sur l'opportunité de réunir le groupe de travail avant que soient connus les contours de la réforme issue du débat parlementaire.

Certains membres du groupe ont estimé qu'il fallait prendre le temps d'auditionner le ministère chargé de la décentralisation et un représentant de l'Assemblée Permanente des CESR pour pouvoir apprécier la compétence nouvelle des régions et des départements et le positionnement des futurs CRC par rapport aux CESR

D'autres, à l'inverse, ont souhaité poursuivre la réflexion sur la création de CRC en se fondant sur l'idée que quels que soient les contours et les nouveaux pouvoirs des régions l'incidence éventuelle sur le contenu des missions des CRC pourrait être examinée au fur et à mesure du déroulement des débats parlementaires.

#### **NECESSITE DE CREER UN ECHELON REGIONAL**

##### *Les enjeux*

Le groupe de travail a constaté que le fait régional était largement pris en compte aussi bien dans les instances qui structurent le secteur socio-économique (chambres consulaires et CESR), que dans le domaine du consumérisme non seulement par l'administration française (même si l'entité de base reste le département) mais encore par l'Union européenne comme en témoigne la récente communication de la commission sur la « *stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006* »

Cette constatation a été assortie de deux observations : d'une part, la création d'instances régionales n'a pas nécessairement entraîné la suppression des échelons locaux dont la création était antérieure (chambres de commerce et d'industrie, chambre des métiers et chambres d'agriculture), d'autre part, la création des CESR n'a pas donné lieu à déclinaison locale. Ces observations faites, l'une par les partisans du maintien des CDC, l'autre par les tenants de la suppression des échelons locaux n'ont pas été sans incidence dans le débat, qui sera traité plus bas, sur le sort à réserver aux instances départementales.

Le groupe de travail a estimé que l'examen du fonctionnement de ces instances et de leurs relations avec le niveau départemental, lorsqu'il existe, devrait permettre de mieux comprendre les raisons qui ont conduit à organiser le niveau régional.

S'agissant de la nécessité de créer une instance régionale de concertation entre les représentants des consommateurs et des professionnels sous l'égide de l'administration, le débat a permis de dégager une forte majorité favorable à la création de CRC, à condition que les missions de ces derniers soient bien définies, qu'elles n'interfèrent pas avec les missions dévolues aux CESR et que les services de proximité fournis par les associations, dans le domaine de la formation et de l'information des consommateurs, ainsi que dans le règlement des litiges, puissent être maintenus voire améliorés.

Au cours des débats, le groupe a relevé que les CRC n'avaient pas les mêmes fonctions que les CESR qui sont saisi, pour avis, sur des actes forts de la vie régionale tels que la préparation et l'exécution du contrat de plan, le projet de plan régional, l'orientation du budget annuel et l'orientation générale dans les domaines de compétence transférés aux régions.

De plus, les représentants des consommateurs (nommés généralement sur proposition des CTCR qui ne regroupent pas nécessairement toutes les associations de consommateurs de la région) sont au nombre de 1 à 3 maximum sur un nombre total de membres compris en moyenne entre 75 et 80, voire plus.

Compte tenu du fait que les futurs CRC seront des **organismes consultatifs paritaires** placés auprès des Préfets de région et qu'ils auront pour objet, à l'image du CNC, de permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et des professionnels, une majorité de membres du groupe de travail estime que les CRC pourront, par leurs travaux et en raison du

pouvoir de saisine des CESR par les Préfets de région contribuer, à la sensibilisation des CESR aux problèmes de consommation.

Si les membres du groupe de travail, dans leur grande majorité, ont considéré qu'il fallait créer un échelon régional, plusieurs représentants des consommateurs, se fondant sur le faible taux de participation des professionnels aux réunions des CDC, se sont inquiétés de savoir si ce phénomène ne risquait pas de se reproduire au sein des futurs des CRC.

Les représentants professionnels ont indiqué que ce risque était minime dans la mesure où les missions des CRC seraient bien définies et à condition que la création des CRC s'accompagne de la suppression des CDC.

Une minorité de représentants de consommateurs faisant observer que le bilan **quantitatif** examiné ne reflétait pas nécessairement l'aspect **qualitatif** des travaux des CDC, a plaidé en faveur du maintien des CDC tout en estimant nécessaire d'opérer un « toilettage » de ces structures.

### *Définition des missions des CRC*

La question des missions a soulevé quelques interrogations quant à la manière de la traiter.

Faut-il définir, d'une manière précise, les missions confiées aux CRC au risque d'empêcher toute modification du champ de compétence de ces derniers ?

N'y a-t-il pas de risques de redondance, de confusion voire de conflit entre les CDC et les CRC ?

En cas de suppression des CDC, les CRC pourraient-ils reprendre, au plan départemental, les missions de ces instances départementales ?

A la première interrogation, la réponse la plus simple pourrait consister à donner aux CRC les mêmes attributions générales que celles définies, pour le CNC et les CDC par les articles D. 511-1 et R.512-1 c'est à dire **permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation et émettre des avis et des vœux sur les questions de consommation, de concurrence et de formation des prix.**

A la deuxième interrogation, plusieurs membres du groupe de travail ont suggéré qu'une circulaire indique le champ de compétence des CRC sur lequel un large consensus s'est dégagé. L'espace régional semble offrir la possibilité de traiter certaines questions d'une façon plus globale dans les domaines de l'environnement, de la santé, de la gestion des déchets, de l'éducation et de la formation, des transports du développement durable, des énergies, de l'eau et d'une manière générale, des services d'intérêts collectifs.

Certains intervenants ont même indiqué que l'équipement commercial entrerait dans les compétences des CRC après avoir rappelé que des professionnels avaient demandé, compte tenu de l'impact des décisions des CDEC, la dévolution des pouvoirs de la CNEC à des CREC. D'autres ont fait référence à un rapport du Conseil national des transports de juin 2000 proposant la suppression des CDT pour ne conserver que les CRT.

Quant au rôle qui pourrait être joué, au plan départemental, par les CRC, si plusieurs voies peuvent être explorées, il subsiste, cependant, un obstacle, infranchissable à ce stade de la réflexion, lié aux pouvoirs respectifs des préfets de région et de département.

Cependant le groupe a estimé que le Comité régional de consommation serait principalement un lieu de concertation et de dialogue entre consommateurs et professionnels, à l'image du CNC, sur des sujets d'intérêt régional. La quasi-unanimité des participants a donné son accord sur cette proposition. Le groupe a constaté qu'il n'existait pas d'instance équivalente au CNC à l'échelon régional et que le fonctionnement de certains CDC était devenu anecdotique par rapport à leur importante activité passée.

Ensuite, le Comité régional de la consommation pourrait constituer un cadre dans lequel seraient élaborés des rapports et des avis sur des sujets d'intérêt régional, étant entendu qu'il aurait de vrais liens avec les différentes instances déjà existantes. Ainsi, le groupe suggère de travailler sur des thèmes prioritaires tels que la formation, l'éducation, les transports, la santé, l'eau, le développement durable, le traitement des déchets, l'équipement commercial notamment.

Le groupe a souhaité que la création du Comité régional de la consommation ne soit pas considérée comme une action de « décentralisation », car l'objectif n'est pas de décentraliser le CNC à l'échelon régional. Par ailleurs, il a estimé qu'il ne serait pas judicieux d'enfermer le Comité régional de la consommation dans le champ de compétence de la région administrative telle qu'elle existe actuellement.



En effet, si les problèmes d'eau et de déchets ménagers entrent dans le champ de compétence des services publics locaux, il serait cependant intéressant de produire un avis sur ces sujets au niveau régional.

Enfin, le Comité régional de la consommation pourrait faire des propositions au Préfet de région lorsque des représentants devront être désignés pour siéger dans différentes structures régionales.

### ***Composition et désignation des collègues du CRC***

Le groupe de travail a proposé que le comité régional de la consommation soit composé de deux collègues à parité, l'un pour les professionnels et l'autre pour les consommateurs.

Les représentants des consommateurs ont estimé qu'il devrait y avoir un siège pour chaque association nationale agréée (18 actuellement) présente dans la région. Deux sièges supplémentaires pourraient être attribués à des associations agréées localement, actives sur le territoire régional et non affiliées à une association nationale agréée.

Enfin le groupe de travail a suggéré que tous les membres du comité régional de la consommation soient nominativement désignés dans l'arrêté de nomination. Cet arrêté devrait, en outre, ouvrir la possibilité d'attribuer un siège de suppléant non désigné, afin de laisser à l'organisme représenté la faculté de faire participer à certaines réunions les personnes les plus compétentes pour traiter des sujets mis à l'ordre du jour. Cette proposition vise aussi à diminuer l'absentéisme constaté dans les réunions des CDC

### ***Maintien ou la suppression des CDC***

Certaines associations, qui restent attachées à l'échelon de proximité au niveau départemental, demandent que les CDC ne soient pas supprimés brutalement et souhaitent que les partenaires locaux soient rassurés afin qu'ils ne se sentent pas spoliés par la création d'un Comité régional de la consommation.

Sur ce point, le groupe de travail a estimé que toute réforme devrait être prudente et que les acteurs locaux puissent recevoir un certain nombre d'assurances.

Ainsi, le groupe voudrait être certain qu'un Directeur Départemental de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes serait en mesure de réunir, soit les consommateurs sur un sujet qui leur serait propre, soit les deux collègues lorsque le problème concernerait les deux entités du département. Ces différentes consultations pourraient sans doute se révéler aussi efficaces sinon plus que la consultation d'un Comité départemental de la consommation.

Les représentants professionnels ont tenu à préciser qu'ils étaient favorables à la création d'un échelon régional à la condition qu'il ne s'ajoute pas à l'existant : un « empilement des structures » ne serait pas de nature à favoriser une participation assidue à toutes les réunions.

Le groupe de travail a ensuite examiné les avantages et les inconvénients de la suppression et du maintien d'un échelon départemental rénové. Si la suppression des CDC a eu la préférence de la majorité des représentants des consommateurs et de tous les représentants des professionnels, les membres du groupe ont pris en considération les difficultés de mise en œuvre d'une telle mesure en raison de l'importance du corpus réglementaire qui fait référence aux comités départementaux : plus de quarante textes demandant aux CDC ou au collègue consommateur de ces deniers, soit de donner un avis, soit de permettre la désignation de représentants dans d'autres instances de concertation locales, ont été recensés.

Pour tenir compte de cet écueil il a semblé préférable au groupe de travail de proposer une « sortie progressive » de cette situation. Ainsi il lui a paru souhaitable qu'au fur et à mesure de l'examen des lois de décentralisation et des textes législatifs sectoriels, les termes « avis du comité départemental de la consommation » par exemple soient remplacés par « avis des organisations de consommateurs et des organismes professionnels concernés ». De même les termes « désignés par le collègue des consommateurs et usagers du CDC (ou nommés sur proposition du ) » soient remplacés par « nommés sur propositions des organisations représentatives (ou agréées) ».

Le groupe de travail a préconisé qu'un examen au cas par cas soit mené pour chaque commission administrative ayant un rôle consultatif ou d'avis afin de valider la pertinence de son maintien à l'échelon départemental ou pour envisager les conditions de son transfert à un autre échelon.

Le dispositif proposé par le groupe de travail laisserait la possibilité au préfet de département de prolonger l'existence du CDC en tant que de besoin, mais pour une courte période et avec des mesures d'assouplissement par rapport aux règles de fonctionnement actuellement en vigueur.

Ainsi, l'article 2 de l'arrêté du 21 février 1987 qui prévoit l'obligation de trois réunions minimum par an devrait disparaître. Dans le même temps, il conviendrait d'assouplir les règles de composition de l'article 1 de cet arrêté afin de restreindre le nombre de membres.

Le groupe de travail a estimé que ce dispositif en glissement qui ne n'entraînerait pas l'obligation de modifier le code de la consommation, devrait être accompagné d'une circulaire, ministérielle ou préfectorale, définissant, à l'échelon départemental, les modalités de la concertation tant à la demande des associations de consommateurs ou des organisations professionnelles qu'à l'initiative des pouvoirs publics.

### **CONCLUSION**

Les débats auxquels a donné lieu l'examen du mandat ont montré que la création d'un échelon régional recueillait une large majorité de suffrages. Le groupe n'a pas éludé les problèmes que pourrait engendrer l'arrêt « brutal » de l'activité des CDC instances qui trouve des défenseurs parmi les organisations de consommateurs.

C'est la raison pour laquelle il a, dans sa majorité, proposé de soumettre au CNC plénier un projet de mandat dans lequel la disparition progressive des CDC est requise.

### **Avis du CNC relatif à l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation**

Partant du constat qu'il y avait un vide à l'échelon régional, aussi bien en ce qui concerne le dialogue social sur les sujets de consommation que relativement à l'émergence et à l'expression du point de vue des consommateurs, des associations nationales de consommateurs ont proposé que soit engagée une réflexion politique sur ce sujet.

Le Secrétaire d'Etat en charge de la consommation a présenté un mandat au bureau du CNC le 25 janvier 2002.

Ce thème confié à un groupe de travail implique de réfléchir au poids grandissant de l'échelon régional afin que les questions touchant à la consommation puissent y être examinées avec tous les interlocuteurs concernés.

Une telle réflexion implique nécessairement de s'interroger sur la place des structures départementales existantes et leur devenir.

Le CNC a pris connaissance des propositions relatives à l'échelon régional contenues dans le rapport parlementaire du 9 juillet 2003 de M. Luc Chatel « de la conso-méfiance à la conso-confiance ».

Le CNC a estimé que la question prioritaire à régler, au regard des nouvelles compétences des régions, dans un premier temps, était celle de la création d'un organisme régional paritaire consultatif.

#### **I – La nécessité de créer un échelon régional**

Le CNC a estimé d'emblée que la question des centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) n'entrait pas dans le périmètre du mandat. Ceux-ci sont des structures associatives d'appui aux seules associations de consommateurs de la région, y compris à la demande du collège consommateurs du comité régional de la consommation. Ils n'ont pas pour fonction de développer le dialogue social sur toutes questions de consommation d'intérêt régional.

Le mouvement de décentralisation en cours laisse à prévoir un développement rapide des besoins de concertation au plan régional sur des thèmes aussi variés que la santé, l'environnement, la gestion des déchets, l'éducation et la formation des consommateurs, les transports, l'équipement commercial, le développement durable, l'énergie, l'eau et plus globalement tous les services publics ou d'intérêt général... Tout ceci plaide en faveur de la création d'un organisme consultatif paritaire : le comité régional de la consommation.

#### ***Missions du comité régional de la consommation***

Le CNC propose que le futur comité régional de la consommation ait une compétence proche de la sienne à savoir :

- permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics pour tout ce qui a trait aux problèmes régionaux de la consommation.

- émettre des avis et des recommandations sur les questions régionales de consommation, de concurrence et de formation des prix.

Il apparaît indispensable que cette création soit accompagnée d'une circulaire précisant le champ de compétence des comités régionaux de la consommation tel que décrit dans l'introduction, tout en laissant la souplesse nécessaire pour traiter tout sujet concernant la consommation à l'initiative des comités eux-mêmes ou de leurs présidents. Elle devrait également organiser les modalités de publication des travaux des comités régionaux de la consommation ainsi que leurs règles de fonctionnement, celles-ci devant assurer aux associations de consommateurs les moyens de s'investir dans cette instance.

Le CNC estime que le champ de compétence du comité régional de la consommation doit être large afin de pouvoir couvrir toutes les questions de consommation sans l'enfermer dans la compétence stricte de la région administrative. En effet, le comité régional de la consommation devrait avoir vocation à traiter de tout sujet dès lors qu'il concerne les questions de consommation de la région. Si le cadre régional semble le plus pertinent pour élaborer des rapports et avis, le comité régional de la consommation dont la création est proposée ne se substitue pas pour autant aux structures locales de concertation.

Il semble également nécessaire d'organiser une coordination des travaux entre le conseil national de la consommation et les comités régionaux de la consommation dès lors que les travaux des uns peuvent enrichir, compléter ou précéder ceux des autres.

Le CNC estime que la création d'un comité régional de la consommation, lieu de dialogue permanent entre toutes les parties prenantes d'une politique de la consommation sur le territoire régional doit se faire en liaison avec les organismes existants, au premier rang desquels le CESR, dans une logique de complémentarité.

Ceci amène d'ailleurs le CNC à suggérer que le comité régional de la consommation, au travers de son collège consommateurs puisse faire des propositions au Préfet de région lorsque celui-ci nomme leurs représentants dans différentes structures régionales, notamment au CESR où leur nombre est extrêmement réduit.

### ***Composition et désignation des collègues***

Le Conseil national de la consommation propose que le comité régional de la consommation soit composé de deux collègues à parité, l'un pour les professionnels et l'autre pour les consommateurs.

Le collège consommateurs du CNC estime qu'il doit y avoir un siège pour chaque association nationale agréée (18 actuellement) présente dans la région. Deux sièges supplémentaires pourraient être attribués à des associations agréées localement, actives sur le territoire régional et non affiliées à une association nationale agréée.

Tous les membres du comité régional de la consommation devraient être nominativement identifiés dans l'arrêté préfectoral et être pourvus d'un suppléant non nominatif, afin de laisser à l'organisme représenté la souplesse de faire venir un représentant plus spécialisé selon le thème abordé.

Le CNC recommande que le Préfet de région veille aux liaisons nécessaires avec les instances délibératives et les services du conseil régional et du CESR.

En conclusion, il ressort que la création proposée d'un comité régional de la consommation obéit à une logique propre à répondre à des besoins spécifiques de l'échelon régional. Il ne s'agit en aucune manière d'une décentralisation du CNC ni d'un regroupement à ce niveau des moyens de l'échelon départemental. Celui-ci a des attentes particulières auxquelles il convient de répondre au mieux.

## **II – Organisation de la consultation et de la concertation au plan départemental**

Institués par un décret du 29 décembre 1986, les comités départementaux de la consommation sont créés, dans chaque département, par arrêté préfectoral. L'article D 512-1 du code de la consommation précise qu'il est présidé par le préfet ou son représentant. Composé paritairément de représentants des consommateurs et des professionnels, il a pour rôle d'émettre des avis et des vœux sur les questions de consommation, de concurrence et de formation des prix. En outre, depuis un arrêté du 20 décembre 1994, une commission de règlement des litiges peut être instituée au sein de chaque CDC. D'autre part, le collège consommateurs du CDC est sollicité par le préfet pour lui proposer des représentants à nommer dans diverses structures départementales.

Le bilan du fonctionnement des CDC fait ressortir un faible nombre de réunions annuelles (moins de deux en moyenne par an) alors que l'arrêté du 21 février 1987 relatif à la composition et au fonctionnement des CDC dispose qu'ils sont réunis au moins trois par an par le préfet.

Plusieurs raisons président à cet état de fait parmi lesquelles on peut citer une faible participation des professionnels hormis lorsque l'ordre du jour concerne directement leur profession. Une autre raison tient à la multiplication des instances de concertation et de consultation qui se sont développées à l'échelon départemental (une quarantaine en moyenne). Ceci a vidé le CDC d'une partie de son champ de compétence potentiel. Quant aux commissions de règlement des litiges de la consommation, moins d'une dizaine fonctionnent actuellement. Enfin, il convient de souligner l'intervention croissante d'instances régionales sur des sujets voisins (services publics, eau, transports...).

Si ce constat a conduit le conseil national de la consommation à rendre prioritaire la mise en place d'un comité régional de la consommation, celui-ci ne saurait pour autant se substituer aux structures départementales, pour autant qu'elles soient maintenues.

Le conseil national de la consommation estime qu'il faut répondre au besoin de concertation et de consultation d'une part, et à celui de désignation de représentants des consommateurs d'autre part, en ayant une approche pragmatique ne reposant pas systématiquement sur le CDC.

Pour ce qui est de la désignation de représentants des consommateurs nommés par le préfet, celui-ci doit solliciter les associations de consommateurs agréées pour qu'elles lui fassent des propositions. Selon le cas, il lui revient d'utiliser la méthode la plus appropriée (convocation, réunion, appel de candidatures, élection...). Dans un tel cas, il fait appel à toutes les associations de consommateurs agréées dans le département. Ceci implique que tous les textes qui disposent que les représentants des consommateurs sont nommés sur proposition du collège consommateurs du CDC soient modifiés afin de supprimer toute référence à ce comité.

Pour tout ce qui touche à la consultation et à l'émission d'avis départementaux, le CNC souhaite que les textes législatifs et réglementaires qui font actuellement référence au CDC pour cette fonction soient rapidement modifiés.

Le Conseil national de la consommation demande qu'au fur et à mesure de l'examen des lois de décentralisation et des textes législatifs sectoriels, les termes « avis du comité départemental de la consommation » soient remplacés par « avis des organisations de consommateurs et des organismes professionnels concernés ». De ce fait, le préfet provoquera une réunion spécifique des organisations professionnelles et des associations de consommateurs représentatives.

Le CNC souhaite qu'un examen au cas par cas soit mené pour chaque commission administrative ayant un rôle consultatif ou d'avis afin de valider la pertinence de son maintien à l'échelon départemental ou pour envisager les conditions de son transfert à un autre échelon.

Le dispositif proposé par le CNC laisse la possibilité au préfet de département de prolonger l'existence du CDC en tant que de besoin, mais pour une courte période et avec des mesures d'assouplissement par rapport aux règles de fonctionnement actuellement en vigueur.

Ainsi, l'article 2 de l'arrêté du 21 février 1987 qui prévoit l'obligation de trois réunions minimum par an devrait disparaître. Dans le même temps, il conviendrait d'assouplir les règles de composition de l'article 1 de cet arrêté afin de restreindre le nombre de membres.

Le CNC estime que ce dispositif en glissement qui ne nécessite pas de modifier le code de la consommation, doit être accompagné d'une circulaire. Celle-ci organisera, à l'échelon départemental, les modalités de la concertation tant à la demande des associations de consommateurs ou des organisations professionnelles qu'à l'initiative des pouvoirs publics.

# Rapport et Avis du CNC relatif à la Médiation

## Rapport

### I - Le constat et le mandat

Le problème du règlement des petits litiges de la consommation est ancien et récurrent. La première voie explorée a été celle d'un accès facilité au tribunal d'instance. Une amélioration du règlement des litiges s'en est suivie mais ne suffit pas, notamment en raison de la multiplication des affaires, de l'encombrement des tribunaux et des appréhensions du consommateur à l'égard de tout recours à la justice.

A partir des années 1980, une solution alternative a été mise en place : la création d'instances de médiation. Ces initiatives débordent largement le domaine de la consommation puisqu'elles vont du Médiateur de la République à la médiation familiale.

Dans le domaine de la consommation, des médiateurs ont été mis en place dans les grandes entreprises de service public mais aussi dans le secteur du crédit et dans celui des assurances, ou encore celui de la vente à domicile.

Les atouts de la médiation sont manifestes : gratuité, facilité d'accès et délai de traitement réduit.

Ses limites doivent être également prises en considération :

- le risque d'occulter les difficultés rencontrées par les consommateurs au détriment d'une politique de prévention défendue par leurs organisations représentatives dont le rôle est d'informer le consommateur mais aussi de demander aux pouvoirs publics d'améliorer sa protection . L'avantage immédiat pour le consommateur individuel d'un règlement facilité d'un litige n'est pas toujours compatible sur le long terme avec l'intérêt de la collectivité des consommateurs, qui pourraient bénéficier d'une réglementation plus favorable ;
- des décisions en équité qui n'impliquent pas une application stricte du droit de la consommation ;
- la généralisation de la médiation, comme celle de tous les règlements extra- judiciaires des litiges, peut avoir un effet pervers. Les litiges venant devant les tribunaux se raréfiant, il n'y aura plus d'évolution jurisprudentielle, pourtant nécessaire, du droit de la consommation.

D'autres systèmes de règlement des litiges coexistent et sont à examiner : conciliation, arbitrage, voire prud'hommes de la consommation.

Par rapport à ceux-ci, une définition claire et précise de la médiation s'impose.

Puis les critères essentiels d'un statut du médiateur doivent être établis car ils sont pour celui-ci une garantie d'indépendance comme d'efficacité et de crédibilité.

Un bilan approfondi des systèmes de médiation pratiqués dans le domaine de la consommation suivra sur la base des rapports et des audits des médiateurs comme des enquêtes auprès des « médias » et des témoignages des organisations professionnelles et de consommateurs. Une évaluation comporterait une analyse des divers systèmes de médiation pratiqués en France et une ouverture comparative sur les systèmes pratiqués dans d'autre pays, plus particulièrement dans l'Union Européenne.

Les recommandations et les directives européennes existantes en la matière, après avoir été présentées, devront être intégrées dans la discussion.

Le coût comme les moyens à dégager pour le bon fonctionnement de la médiation seront des points importants à traiter. La suspension des délais de forclusion dès la saisine du médiateur est une condition essentielle à un déroulement satisfaisant de toute médiation. Il convient de vérifier pour chaque instance de médiation que cette suspension est prévue.

L'objectif assigné au groupe de travail est de dégager des propositions constructives que ce soit :

- des améliorations à apporter aux systèmes de médiation existants ;
- la définition d'un statut du médiateur ;
- des nouvelles procédures pour régler les litiges de consommation de faible montant ;
- des conclusions qui pourraient être transmises à la Commission et au Parlement européens pour qu'elles fassent l'objet d'une réflexion communautaire.

L'examen des critères d'une bonne éthique de la médiation aboutira aussi à l'élaboration d'une grille de lecture en vue d'améliorer la lisibilité des instances de médiation et de faciliter leur recours pour les consommateurs.

## **II - Les grands axes d'étude de la médiation : les points de vue des représentants des associations de consommateurs et des représentants des opérateurs économiques**

### **II.1 - Panorama introductif des domaines où existent des instances de médiation ou de conciliation**

Le Médiateur de la République depuis 1973. Il existe d'autres médiateurs « institutionnels » (rattachés à une institution, entreprise ou administration : MINEFI, Éducation Nationale, EDF, GDF, SNCF, RATP, Assurances, Banques, La Poste, France Télécom , .....). Ils sont parfois issus de l'intérieur de l'institution, parfois recrutés à l'extérieur de l'institution.

Ces médiations sont essentiellement écrites, sur dossier. Elles donnent lieu à une vérification en droit et en équité, à la suite de laquelle le médiateur peut apporter une explication et un avis en équité que les parties restent libre de suivre ou pas. C'est le modèle du médiateur « aviseur » (donnant un avis),

Il existe aujourd'hui plusieurs catégories de médiation :

- la médiation familiale qui est en passe de créer un métier rattaché à un diplôme,
- la médiation sociale de voisinage,
- pénale (pour les petits délits),
- scolaire (entre enseignants, parents, élèves...),
- la conciliation en mairie,
- la médiation interne à l'entreprise( conflits collectifs -depuis une loi de 1955- ou conflits individuels du travail...) et la médiation entre entreprises,
- des domaines spécialisés existent : conciliation / médiation en matière de santé à l'hôpital, liées à Internet, en matière de propriété industrielle....
- la médiation politique et internationale (entre pays et blocs politiques).

Dans plusieurs de ces domaines, les médiations se déroulent en présence des parties, pour établir une relation de compréhension réciproque et faciliter l'imagination par les parties elles-mêmes, informées en droit et en fait, d'une solution d'équilibre acceptable et satisfaisante. C'est le modèle du médiateur « accoucheur » (de solutions par les parties elles-mêmes).

D'autres classifications de médiation peuvent être faites, entre autres :

- la médiation conventionnelle (appel direct à la médiation) et judiciaire (proposée par un juge, depuis 1995),
- la médiation-navette par entretiens individuels successifs et la médiation par entretien collectif réunissant toutes les parties.

Plusieurs de ces pistes ont été explorées au cours des réunions du groupe, en liaison avec le rôle que les associations de consommateurs et les représentants d'entreprises jouent eux-mêmes dans ces médiations.

### **II.2 - Les grands axes : points de vue et convergences liminaires sur les questions à débattre**

Le groupe a réaffirmé le principe fondamental de la liberté de choix pour le consommateur. Le consommateur doit être en mesure d'exercer son choix non seulement à l'issue de la médiation mais également avant et pendant le déroulement de celle-ci.

Il en résulte que les clauses de médiation incluses dans des contrats d'adhésion conclus par les consommateurs et imposant le recours à un médiateur d'entreprise doivent être considérées comme abusives, ou illicites ; voire incompatibles avec l'article 6 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme puisqu'elles privent en pratique les consommateurs de leur droit d'accès aux juridictions judiciaires.

L'aboutissement d'une médiation ne doit pas conduire également à une privation du droit d'ester en justice. Cela étant, dès lors que la justice est saisie préalablement, il n'y a plus de médiation possible.

Le groupe a souligné un écueil à éviter : quelles que soient les formes de la médiation, le droit de la consommation ne doit pas devenir un droit mineur avec une « justice bis ». L'enjeu financier des litiges ne peut évidemment pas préjuger de leur intérêt juridique. La médiation doit s'inscrire dans le respect des règles d'ordre public.

En préalable à l'ouverture des débats sur les critères d'une bonne éthique de la médiation, le groupe a évoqué un certain nombre de lignes directrices :

### ***\* allier souplesse et rigueur dans la définition du médiateur et de sa liberté d'action***

Le groupe prend acte de la forte demande des consommateurs de ne pas être obligés de recourir à la voie judiciaire ainsi que de la multiplication du nombre de « médiateurs » et des références directes ou indirectes faites aujourd'hui dans certains textes législatifs aux systèmes de médiation (par exemple à l'article 13 de la loi Murcef ou encore à l'article L112-2 du Code des assurances) commandent impérativement qu'une définition et un cadre précis soient aujourd'hui élaborés pour la médiation.

Une clarification du terme de « médiateur » s'est imposée : définir ce qu'est une médiation (tiers intervenant à distance ? proposant une solution ? rapprochant les parties ?etc...) et comparer avec la situation des modes alternatifs de règlements des différends au niveau européen.

Le statut et le profil du médiateur ont été des points fondamentaux : doit-il être un technicien du droit ou non ?

Plusieurs distinctions ont été opérées entre médiateurs et services consommateurs des entreprises, entre médiateurs institutionnels et ceux d'entreprises ou de groupements d'entreprises, et, concernant les médiateurs de secteurs ou de grands services d'intérêt général, de leur déclinaison (régionalisation, centralisation ou décentralisation de la fonction médiatrice).

Le positionnement du médiateur dans l'entreprise ou le secteur ainsi que l'étendue de son champ de compétences ont été considérés comme des révélateurs de son indépendance. Le groupe a estimé souhaitable qu'un médiateur puisse connaître et traiter de tous les types de litige rencontrés par une ou plusieurs entreprises d'un secteur donné.

L'indépendance du médiateur a été un sujet essentiel : le médiateur doit être indépendant de l'une des parties ou, s'il est « interne », il se devrait de bénéficier d'un statut qui démontre, tant à travers sa position, sa formation, son expérience et les moyens dont il dispose, de réelles preuves d'indépendance.

Le groupe a souligné son intérêt pour des instances paritaires comportant des professionnels et des consommateurs, ceci dans le cadre d'instances généralistes comme d'instances propres à un secteur d'activité.

La médiation doit avoir pour objectif premier de traiter de litiges individuels qu'ils émanent de particuliers, d'entreprises ou qu'ils soient transmis par des associations de consommateurs ou des professionnels. Il peut y avoir d'ailleurs, une série de litiges individuels portant sur le même sujet.

Le groupe ne souhaite pas que la médiation, au stade du traitement des litiges, devienne un forum d'expression (ce qu'elle pourrait être après parution du rapport).

Enfin, le groupe a montré son attachement aux notions de souplesse, d'efficacité, de rapidité et de gratuité qui peuvent caractériser les actions de médiation par rapport au règlement judiciaire ainsi qu'à la protection du terme « médiateur » afin d'éviter tout dévoiement.

### ***\* le déroulement de la procédure***

En liaison avec la définition du médiateur, le groupe a souligné l'importance de l'information sur le champ de compétence du ou des médiateur(s). Exemple : il existe un médiateur assurance et un médiateur crédit. En cas de souscription d'un crédit avec une assurance, en cas de litige lequel des deux est compétent ?

Plusieurs questions ont fait débat :

Tout au long de la procédure et lors de l'élaboration et du rendu d'un avis, quelles sont les règles sur lesquelles se fonde le médiateur ? Quelles sont les parts respectives du droit et de l'équité ?

L'examen de la durée de la procédure a introduit le problème de la suspension des délais de prescription. Ainsi en matière de téléphonie, la prescription étant d'un an, il est donc difficile de passer par une médiation avant de saisir la justice.

Le groupe a souhaité que soient clairement définies les formes de la procédure : la tendance actuelle est à la procédure écrite, or l'oralité est très importante. Par rapport au constat actuel de réduction des plaidoiries devant les juridictions civiles, quelle doit être la part de l'écrit et de l'oral ?

Enfin, le groupe s'est interrogé sur la possibilité de statuer sans la présence physique des personnes ? En effet, dans certains systèmes de médiation, la comparution est nécessaire et, dès lors qu'une des parties manque, la médiation est mise en échec.

### ***\* informer sur l'utilisation des conclusions du médiateur en cas de recours contentieux : la confidentialité et la force de l'avis***

Concrètement, il s'agissait de s'accorder sur le fait qu'une partie puisse invoquer devant le juge un avis du médiateur à l'appui de son argumentation ?

Le groupe s'est montré globalement réticent à ce qu'un avis constitue un élément de preuve, pour deux raisons majeures :

- d'une part, s'il y a recours juridictionnel, c'est parce que la médiation a échoué ;
- d'autre part, le groupe craint que l'avis du médiateur, qui n'est pas forcément un expert ou pas forcément indépendant de l'une des parties, influence le juge qui aura à statuer en premier ressort et/ou en dernier, selon le montant du litige. Il redoute que la communication de l'avis au tribunal n'enfreigne la règle de confidentialité et surtout qu'elle influence la démarche du juge dans un sens limitatif du droit.

Par ailleurs, une fois l'avis adressé aux parties, si le consommateur choisit de ne pas accepter un avis plutôt favorable au professionnel et décide de poursuivre en justice, le groupe s'inquiète de ce que le professionnel puisse en tirer avantage devant le juge et provoquer ainsi un déséquilibre dans le déroulement de la procédure judiciaire et l'appréciation du juge.

Concernant la force de l'avis qui est rendu par le médiateur, le groupe a voulu s'assurer que l'avis rendu par le médiateur sera suivi par l'autre partie. L'orientation générale viserait, a priori, à ce que l'avis s'impose, autant que faire se puisse, à l'entreprise.

Le groupe a souhaité que l'avis d'un médiateur soit transparent et communicable à toute personne qui en fait la demande, de même que la suite donnée à ses avis lorsque la médiation se traduit par une obligation de faire à l'adresse de l'une des parties et acceptée par elle.

Le groupe a estimé que la confiance des consommateurs devait immanquablement passer par l'assurance qu'aura le consommateur que l'avis sera bien suivi d'effet.

***\* faire jouer la transparence dans l'existence et le fonctionnement de la médiation : la publicité***

Le groupe a considéré que le principe de la publicité est fondamental : publicité de l'existence du médiateur et des règles de fonctionnement de la médiation mais aussi publicité des litiges (nombre, nature, ...) et des avis, publicité du rapport enfin, comme moyen de mettre en lumière certains dysfonctionnement et de permettre à l'entreprise de faire un effort pour améliorer le traitement des litiges. La publicité induit la question de l'anonymat des entreprises concernées par les litiges.

Le groupe s'accorde à penser que le médiateur doit être une force de proposition pour pouvoir prévenir et faire disparaître les litiges.

D'une manière générale, la publicité doit être la plus large possible pour faire connaître l'ensemble des systèmes de médiation aux consommateurs, recenser et véhiculer l'information.

***\* comparer les cultures de la médiation et leur efficacité : l'inscription dans le cadre communautaire.***

Le groupe a manifesté la volonté d'inscrire ses travaux dans le droit fil des initiatives communautaires en matière de règlement amiable des litiges de consommation. Les critères exposés dans les deux recommandations du 30 mai 1998 et du 4 avril 2001 ont servi de lignes directrices. Il est apparu nécessaire de disposer d'un éclairage sur le fonctionnement de la médiation dans les autres pays européens.

Au niveau européen, il est noté que se créent des réseaux qui réunissent les centres dits « alternatifs » (EJE NET et FIN NET) et que les acteurs français à la médiation souhaiteraient y être davantage associés.

***\* redynamiser la participation des acteurs de l'intermédiation : le rôle des associations et des pouvoirs publics.***

Une crainte s'est manifestée très tôt dans le groupe : que le recours étendu à la médiation assèche le nombre de litiges traités par les associations et donc leur capacité à représenter utilement les intérêts des consommateurs (de même qu'il puisse assécher sensiblement la jurisprudence).

Les associations nationales de consommateurs qui disposent d'un service juridique font également de la médiation ou de l'inter-médiation : par souci de parallélisme, ces organisations ont estimé qu'elles devraient également être invitées au sein des réseaux communautaires.

La médiation pourrait être utilisée pour réactiver le rôle des associations de consommateurs dans la mesure où il existe un lien fort entre l'activité des médiateurs et celle des associations. A cet égard, dans la mesure où certains médiateurs peuvent être saisis soit directement, soit par le biais des associations, il est apparu utile de proposer d'unifier les modalités de saisine.

Les représentants des entreprises ont rejoint cette idée en estimant, pour leur part, que, dans les cas où cela est possible, les associations doivent continuer à être saisies des dossiers avant leur transmission au médiateur. Les entreprises ont elles-mêmes besoin d'avoir des associations de consommateurs par lesquelles passent les dossiers, afin de jouer un rôle de filtre et de conseil. Elles aident à reformuler une problématique et saisissent immédiatement les services les plus compétents et les plus à même de répondre assez rapidement au problème soulevé.



La DGCCRF qui, par ses missions, n'a pas vocation à intervenir dans les litiges civils, s'est tenue dans une position de tiers facilitateur au long des débats.

Elle a procédé à un recensement des modes alternatifs de règlement des différends (MARD) existant en France. D'après les premières remontées, il apparaît que les formules sont assez fréquemment paritaires, et qu'elles associent les associations. Ainsi à Bordeaux, une commission de règlement des litiges dans le domaine de l'ameublement, sous l'égide de la DRCCRF, s'est mise en place dans laquelle siègent consommateurs et professionnels. Il existe également une structure pour les voyages à Paris et une commission transfrontalière de règlement des litiges de consommation dans le time-share à Perpignan.

Enfin, le groupe a dégagé une série de questions auxquelles il conviendra de trouver des réponses :

L'attente du consommateur : attend-il une décision ou une punition (du professionnel) ou une solution négociée ?

- L'existence d'une convention de médiation : écrite ou orale ?
- La gratuité, le coût et le financement.
- Médiation ou co-médiation : une personne, une commission mixte paritaire ou plusieurs personnes ? Lesquelles ?
- Avis ou proposition de solution par la commission ou le médiateur ou co-crédation de solution par les parties ?
- Présence ou responsabilité d'un représentant de l'état (sous l'égide de la DGCCRF) ?
- Délais de traitement : réception de la demande, acceptation par les différents acteurs et délais de traitement ; le système ne peut bien fonctionner que s'il est rapide ?
- Confidentialité ou transparence ou information d'une autorité (courrier à la DGCCRF) : décision des parties sur le niveau de transparence ?
- Avis motivé ou non motivé ? L'avis motivé est l'explication qui satisfait le consommateur et a un effet pédagogique sur celui-ci.
- Liberté de réponse ou devoir de réponse.
- Etude du niveau de satisfaction des consommateurs par rapport à l'institution elle-même.
- Information des consommateurs sur la variété des systèmes existants : annuaire des intermédiations disponibles dans les mairies ou dans les écoles.

### **III - La méthodologie retenue : le faisceau d'indices**

Le groupe s'est attaché à rechercher les voies d'amélioration des critères existants de la médiation dans les litiges de consommation. Il a rencontré un certain nombre de médiateurs (cf. auditions infra) de niveaux et de spécialisation différents. Il a aussi procédé à un peignage des recommandations communautaires du 30 mars 1998 et du 04 avril 2001 afin de compléter ou de préciser certains critères en fonction des spécificités françaises.

Ses travaux lui ont ainsi permis de dégager, en liaison avec les points de vue et les convergences liminaires, des grands choix, d'en examiner les avantages et les inconvénients, de dresser un état de l'existant afin de s'acheminer vers la conjonction d'un ensemble d'indices permettant d'élaborer l'avis et la grille de lecture pour les consommateurs.

### **IV - Les auditions : un bilan partiel de différentes formules de médiation.**

Ont été auditionnés des médiateurs publics, privés et des « inter-médiateurs ». Une représentante de la Commission européenne est venue apporter un éclairage particulier sur des points précis liés aux travaux européens et aux recommandations communautaires de 1998 et 2001. Deux représentants du Forum des Droits de l'Internet sont venus présenter un système de résolution des litiges en ligne.

#### **IV.1 - M. Constans (Médiateur du Minéfi)**

Le premier rapport se trouve sur le site internet du Minéfi. Il montre que l'acclimatation à la médiation est plutôt satisfaisante puisque la France vient en tête des pays européens.

Au début de l'année dernière, le médiateur du MINEFI était saisi d'une dizaine de plaintes par mois pour arriver à un total de 711 saisines pour l'année 2002. Aujourd'hui, on compte 150 à 200 réclamations mensuelles principalement portant sur des problèmes de fiscalité ou de douane. Ce sont des plaintes de particuliers mais également de dirigeants de PME.

D'autres ministères ont également tenté l'expérience du médiateur tel que l'éducation nationale.

## **IV.2 - La médiation France-Télécom**

Chez France-Télécom, la médiatrice privilégie l'aspect « efficacité » en interne. Elle rend des avis individuels. La plupart du temps les négociations sont orales et tripartites, pour décrire les relations.

Le rapport est l'occasion de rendre compte de problèmes récurrents. Ainsi la médiatrice émet des avis de résolution complète, c'est-à-dire qui ne se borne pas à résoudre uniquement un problème individuel mais qui vise à s'attaquer à la cause du problème (cas des cartes SIM utilisées en téléphonie mobile).

Le service de médiation reçoit 10.000 plaintes (certaines par le biais d'associations) dont 5.000 sont recevables.

Le rapport annuel est présenté officiellement aux associations, aux autorités et au Ministre. Il a été décidé de ne plus le présenter à la presse dès lors que l'on se situe dans un environnement concurrentiel qui met en cause plusieurs opérateurs.

De ce fait, les professionnels ont souhaité mettre en place un médiateur pour le secteur de la téléphonie. Inspiré du modèle de celui des assurances, complètement extérieur au secteur, c'est un ancien magistrat qui peut être saisi par les consommateurs ou par les associations.

Le consommateur peut saisir la Justice à tout moment et cette saisine entraîne le retrait immédiat de la médiation. Le système devrait être officialisé dès la fin juin.

## **IV.3 - La médiation EDF-GDF**

A l'origine, la création du médiateur a été envisagée pour 3 raisons :

- le gigantisme de l'entreprise,
- le souci du client,
- le souci de progrès interne.

Les modalités de saisine :

- soit directe,
- soit par écrit,
- soit par courrier électronique,
- soit par les associations de consommateurs mais ce n'est pas obligatoire.

Le médiateur traite à peu près 1000 dossiers par an. Il intervient en dernier recours, après le service consommateur le plus proche du client, ce qui favorise un meilleur traitement des dossiers. Par ailleurs, EDF s'est rendu compte que même s'il y avait saisine de la justice, une médiation pouvait toujours intervenir.

EDF privilégie la rapidité : le service de la médiation s'est engagé à traiter les dossiers dans un délai de deux mois.

Au début, la médiation n'entendait pas le client, elle émettait une recommandation. Le service par la suite a décidé d'entendre le client par téléphone, voire d'organiser une réunion de conciliation entre l'unité d'EDF et le client.

Concernant la valeur de la recommandation, EDF a privilégié toutes les solutions. La recommandation s'impose à EDF mais pas au client. Mais la voie de la recommandation n'est pas la seule. Des réunions de conciliation peuvent être organisées. Le fait d'être médiateur interne n'est pas un handicap car le litige ne remet pas en cause la survie de l'entreprise.

Sur l'indépendance de la médiation, EDF a donné au médiateur les moyens de son indépendance : il dispose d'une équipe, de moyens financiers et ne rend compte qu'au Président d'EDF.

Sur la formation et l'impartialité : toute personne qui entre au service de la médiation d'EDF est formée aux techniques de la médiation. Les principes qui guident son action sont les principes d'impartialité mais pas de neutralité car ils ne sont pas neutres s'ils veulent que le conflit soit résolu.

Sur les moyens : le service de la médiation est entièrement gratuit bien que son fonctionnement ait un coût.

L'existence de la médiation a contribué à ce qu'un certain nombre de litiges significatifs pour le fonctionnement de l'entreprise puissent émerger, que leur traitement soit facilité par le crédit accordé à l'institution « médiation » et qu'ainsi les problèmes soient résolus.

Depuis la création du service Médiation, il y a quatre ans, EDF trouve dans la médiation une force de proposition et de progrès considérable. Chez les 20.000 personnes qui assurent le service client à EDF GDF, l'existence d'un médiateur a été perçue comme un « empêchement de tourner en rond ». Le médiateur constitue un pouvoir réel indépendant qui pousse à progresser. Ce point est important et éclaire la question de l'indépendance du médiateur.

#### **IV.4 - La médiation Bnp Paribas**

La médiation CCF et BNP Paribas fait suite à la loi Murcef. L'avis du médiateur s'impose à BNP Paribas mais pas au client qui reste libre de son choix. La banque a été attentive au critère d'indépendance du médiateur, notamment au travers de son parcours professionnel passé.

La saisine du médiateur se fait par la voie écrite et directe ou passe par une association de consommateur. Elle vient en dernier recours après toutes les possibilités des services consommateurs internes, et elle s'arrête dès qu'une action en justice est en cours. Depuis décembre, le service médiation a reçu 800 courriers, mais tous ne sont pas éligibles à la médiation.

#### **IV.5 - Des systèmes intermédiaires**

Ce sont des formules proches des « MARD » (modes alternatifs de règlement des litiges) qui constituent des stades intermédiaires entre le service-clientèle amélioré d'une entreprise et l'institution d'une véritable démarche de médiation. Plus avancés qu'un système-clientèle mais en retrait par rapport à un système de médiation, ces MARD, de par leur incomplétude, présentent un grand intérêt au regard des objectifs du groupe, notamment pour ce qui est de rechercher de nouvelles voies et de nouveaux développements en vue de favoriser une culture de la médiation en France.

##### *1 - M. Frechet (médiateur) et la description de la Commission départementale des litiges en copropriété*

La Commission départementale de règlement amiable des conflits de copropriétés des Hauts de Seine, connaît des litiges en matière immobilière (relations locataires et copropriétaires-bailleurs, relations avec les syndicats de copropriété).

Elle a été créée à l'initiative des professionnels et sous l'égide de la DDCCRF des Hauts-de-Seine, à la suite de constatations d'un certain nombre de plaintes et de cas non résolus. Sa compétence territoriale se limite, pour l'heure, au département. Elle reçoit une subvention en fonction du nombre de dossiers traités selon la procédure de la BP 5000.

Les membres principaux sont la CGL qui défend les intérêts des consommateurs et l'UNPEI qui, dans ce contexte, représente les professionnels et notamment l'UPCF (Union des propriétaires et copropriétaires fonciers). Les promoteurs et membres de cette commission auraient souhaité une participation élargie à la FNAIM, à la CNAF et à d'autres représentants de professionnels. Mais ces dernières organisations qui avaient participé, par le passé, à des formules de médiation ayant peu ou mal fonctionné en région parisienne, attendent les premiers bilans de cette nouvelle structure pour se convaincre de son utilité et s'y engager. C'est la raison pour laquelle cette nouvelle expérience n'a pas été étendue à d'autres départements. Par ailleurs, il ne s'agit pas d'une instance officielle créée par un texte.

Le principe de son fonctionnement s'opère à distance et suit la forme de la procédure écrite ; la commission écrit aux membres et sollicite les parties pour proposer un accord. Il peut y avoir éventuellement réunion avec les parties au litige. En cas d'absence d'accord, les parties peuvent aller devant les tribunaux civils. Son taux d'efficacité est de 50%.

La commission procède, en tout premier lieu, par un examen du litige au regard des textes législatifs et réglementaires en vigueur. Leurs obligations législatives et réglementaires sont rappelées aux parties, ce qui suffit parfois à clore le litige. Au-delà, l'instance s'efforce de rapprocher les points de vue, sachant que chacun des acteurs peut décider de ne pas poursuivre le dialogue et de se retirer à tout moment.

Les plaintes reçues par la DDCCRF 92 et dont l'objectif se rapporte aux compétences de la Commission lui sont adressées directement. Les dossiers transmis à la DDCCRF sont adressés à la CGL qui en informe l'UNPEI.

Ensuite, les représentants des deux organisations se concertent par téléphone sur la réponse à donner. Ce fonctionnement a été adopté pour éviter toute structure lourde propre à engendrer des frais supplémentaires.

C'est d'ailleurs pour cela que la procédure est entièrement gratuite pour le consommateur. En réalité, cette commission, dont le mode d'attribution des dossiers est proche de celui de la BP 5000, peut être considérée comme une branche annexe (quasi sous-commission) de la BP5000 spécialisée dans les litiges de copropriété.

Les plaignants reçoivent le premier courrier sous le timbre de la « commission départementale des litiges de copropriété » : un consommateur envoie sa plainte à la BP 5000 qui la retransmet à la CGL. Cette dernière en informe l'UNPEI pour décider de l'attribution et du pilotage du dossier. L'attributaire envoie une lettre-type, dont la DDCCRF a élaboré le modèle, aux deux parties. Dans la plus part des cas, les contacts téléphoniques permettent de solutionner le litige. Dans le cas contraire, le consommateur peut décider de recourir à la justice.

En cas d'échec de la médiation devant la commission, si le consommateur désire aller plus loin (donc, devant les juridictions civiles), il peut saisir la CGL qui, dès lors, n'agira plus en tant que membre de la commission mais reprendra sa simple casquette d'association de consommateurs, lui demandera d'acquiescer une cotisation d'inscription et l'aidera à aller en justice.

Interrogé sur sa conception du rôle de médiateur, M. FRECHET souligne l'importance capitale de la formation, de la personnalité et des compétences propres du médiateur pour la réussite de la médiation.

Dans le même secteur d'activité, il existe deux autres instances distinctes :

- La commission départementale de règlement amiable des conflits de copropriétés. La procédure est écrite puisqu'il y a saisine par écrit des deux parties, suivie d'échanges écrits ou téléphoniques et, s'il y a accord, celui-ci est revêtu de la signature des deux parties. Bien que le cas ne se soit jamais produit, la décision contenue dans l'accord pourrait être produite en justice sous réserve de l'accord des deux parties formalisé dans un document écrit et s'engageant sur une démarche précise. Ce document deviendrait alors un document contractuel.
- La commission de médiation des litiges de copropriété créée par l'accord FNAIM, UNPEI, CNAB, CGL, FEDECO, CLCV qui fonctionne sous forme d'une commission paritaire. Elle discute d'une solution, reçoit le consommateur et le syndic, leur propose une solution ainsi que des explications sur la solution à adopter. Cette instance qui n'examine que des dossiers hors Paris fonctionne bien.

## *2 - Mme ROBINEAU (DDCCRF 93) et la mise en place d'un système amélioré d'orientation des plaintes des consommateurs*

La DD93 reçoit 1300 plaintes par an dont 35% relèvent de sa compétence et 65% de litiges civils. Dans les 35%, une centaine de plaintes est transmise à la BP 5000 (regroupant 7 ou 8 associations et la chambre des métiers).

Pour améliorer le fonctionnement de la BP 5000, une spécialisation des associations par secteurs d'activité a été envisagée. Ce système n'a réellement fonctionné que pour la vente à distance. Cela reste une procédure lourde (1 mois ½ avant la prise en charge du litige par une association compte tenu de l'unique réunion mensuelle de BP 5000). Une partie des plaintes restante est transmise aux médiateurs spécialisés (banques et assurances). Celles qui relèvent des tribunaux sont orientées sur une association.

Depuis quelques années, la plus grande partie des plaintes concerne la téléphonie mobile et le commerce électronique. Un système a donc été mis en place avec la DDCCRF 92, puisque ce département concentre la plus part des opérateurs de téléphonie mobile (environ 7000 plaintes par an), en vue de faciliter le règlement de ces litiges. Dès réception d'une plainte, le consommateur est informé de sa transmission immédiate au service consommateur de l'opérateur avec demande de copie de la réponse adressée à l'intéressé.

Un système identique a été adopté avec Téléshopping lorsque le nombre de réclamations des consommateurs à l'encontre de cet opérateur a cru rapidement pour passer de 5 plaintes par mois à 5 plaintes par jour en 2002. Ce système a été également appliqué à d'autres entreprises du département.

## *3 - Mme DESAILLOUD (DRCCRF 75) et la Commission de règlement des litiges des agences de voyages*

Cette commission, tout en ayant des points communs avec la commission départementale des litiges de copropriété, en diffère néanmoins par son fonctionnement.

Elle a été mise en place en 1992, dans le cadre du Comité Départemental de la Consommation. Les litiges avec les agences de voyages génèrent un peu plus de 300 plaintes par an adressées à la DR de Paris. Pour la plupart, elles relèvent du droit civil pour inexécution du contrat et sont donc dirigées vers la BP 5000. Les associations de la BP 5000 essaient de régler les litiges.

En cas d'échec de cette tentative, la commission intervient. C'est donc une instance de médiation de deuxième niveau qui ne peut être saisie que par les associations de consommateurs après une première tentative de règlement. Son action ne porte que sur des litiges nés d'un voyage organisé par une entreprise ayant un siège parisien (le time-share en est exclu en tant qu'il n'entre pas juridiquement dans la catégorie des voyages).

La commission est constituée de 3 représentants des professionnels, de 3 représentants des associations des consommateurs et de deux observateurs : un délégué de la Préfecture de région qui accorde les licences et un délégué de l'Office du tourisme. La DRCCRF en assure le secrétariat. Les associations qui y siègent sont rétribuées. La publicité organisée sur cette instance est limitée. Elle est toutefois bien connue des professionnels et des associations et son accès est gratuit pour les consommateurs.

La commission rend un avis signé par chacun des participants, y compris par les deux observateurs. Il est adressé au professionnel, au plaignant et à l'association qui l'a transmis après l'échec de la première négociation. Cette instance traite une trentaine de dossiers par an.

La Commission, dès lors qu'elle a statué sur un dossier, rend un avis (positif ou négatif) même s'il s'agit d'une demande non fondée. Les avis indiquent que chacun se garde le droit d'aller en justice et leur contenu ne permet pas de conditionner l'analyse qu'en fera le juge (puisque l'avis peut être produit en justice). Les avis sont envoyés le même jour au consommateur, au professionnel et à l'association initiatrice de la première médiation.

#### **IV.6 - Mlle Rouveure : Présentation des travaux de la Commission européenne, DG Sanco, Unité « Pratiques indélicates, règlement des litiges et coopération administrative »**

Mlle Rouveure présente ce qui se fait au niveau de l'Union en matière de règlement extra judiciaires de litiges, le réseau EJE, les 2 recommandations de 1998 et 2001 sur les organes de règlement extra judiciaires des litiges et les nouveaux projets de la Commission. Elle indique quelques éléments sur les systèmes fonctionnant dans les autres Etats-membres.

Mlle Rouveure est amenée à insister sur plusieurs points :

##### *a) L'intérêt des Centres d'échanges nationaux*

Il est important que les Etats aient un point de contact car les autres membres du réseau ne savent pas où s'adresser. Les centres d'échanges doivent travailler en liaison avec les associations de consommateurs et doivent faire un gros effort pour faire connaître au public leur existence, leur mode de fonctionnement et sensibiliser les consommateurs aux MARD, surtout dans les pays comme la France et les états du sud où le recours aux MARD ne fait pas partie de la culture consumériste.

##### *b) L'articulation entre les recommandations de 1998 et 2001*

La répartition entre les deux recommandations se fait quant au mode de règlement du litige. La recommandation de 1998 vise des organismes qui vont présenter soit des recommandations soit prendre une décision sur le litige. La recommandation de 2001, vise les organismes qui vont amener les parties à se rencontrer et à discuter, à amener les parties à se mettre d'accord.

##### *c) Les pratiques des Etats-membres*

La Commission est ouverte à tous types de MARD dès lors que leur efficacité est garantie et qu'elle correspond à un réel ancrage culturel dans leur pays d'origine, que ces MARD soient sectoriels ou multi-sectoriels, locaux ou nationaux.

Plusieurs exemples européens sont cités.

En Grande Bretagne, faire intervenir l'autorité publique serait une erreur, ils ont des organisations professionnelles très fortes. Ainsi en matière de tourisme, il y a un organisme qui fonctionne très bien, les consommateurs le connaissent et c'est une initiative entièrement privée. Dans les pays nordiques, il existe un autre système qui fonctionne très bien également, les consumers complaints boards, et ce sont des organismes publics. Ce n'est pas à la Commission d'imposer à un état membre, un système qui ne correspondrait pas à son mode de fonctionnement. Les deux systèmes sont acceptables par la Commission dans la mesure où ils répondent à un certain nombre de critères dont l'impartialité, la transparence et qu'ils bénéficient de la confiance des consommateurs.

Le système nordique qui fonctionne depuis très longtemps est peut-être le plus transposable en France car l'état est impliqué puisque l'organisme est mis en place par la loi et que les organisations de consommateurs et de professionnels participent au règlement des litiges. Ce qui ne veut pas dire que le système anglo-saxon n'est pas valable, mais il tient compte du caractère et des coutumes des anglais.

Les « consumers complaints boards » sont institués au niveau national avec parfois des déclinaisons régionales comme au Danemark. Dans ce pays, il existe un consumer complaint board général et des mini-consumers complaint board privés mais chapeautés par le complaint board national, en tant qu'ils doivent disposer d'une accréditation de l'organisme public, et ceux-ci sont sectoriels. Il y a une partie nationale, donc publique, mais ce système n'empêche pas d'avoir dans certains domaines plus spécifiques les complaint boards privés avec l'accréditation de l'organisme public. Ce système mixte fonctionne bien car il ne tue pas l'initiative privée et pour les entreprises industrielles, ces modes de règlement des litiges peuvent être positifs.

La communication avec les entreprises devient primordiale, et c'est ce vers quoi la Commission va orienter sa communication en leur faisant comprendre que leur réputation sera mise en valeur si elles adhèrent par une démarche volontariste et consensuelle à ce système. Le système danois permet de concilier ces deux aspects.

*d) Le droit de regard ou de contrôle de la Commission dans le cadre de la notification des organismes*

C'est effectivement un des problèmes actuels. Tous les Etats ont notifié des organismes MARD dont certains qui ne répondent pas aux critères des recommandations.

La Commission n'exerce pour l'instant aucun contrôle. Cela relève de la responsabilité des Etats et il est certain que dans les organismes notifiés à l'heure actuelle, tous ne répondent pas aux critères mis en place et surtout dans les états membres où la culture MARD est encore à l'état embryonnaire.

C'était le thème de la conférence des 10-11 juin 2003 : comment promouvoir et créer des MARD de qualité sans avoir un rôle autoritaire, mais un meilleur contrôle au niveau des MARD notifiés. Les centres d'échanges pourraient avoir un rôle important car ils vont aider les consommateurs à aller vers ces organismes et ils seront amenés à les vérifier et à élaborer un rapport qui permettra aux Etats membres de prendre leurs décisions à partir de faits concrets.

*e) L'éventuel rapprochement des réseaux EJE et Fin-Net :*

Le réseau FIN NET est le plus proche du réseau EJE puisqu'il s'agit d'un réseau permettant de résoudre des litiges en matière de services financiers et d'assurances. Il ne fonctionne pas comme le réseau EJE car il n'a pas de point de contact. Il s'agit d'organismes MARD dans le domaine financier et des assurances qui se sont mis en commun et ont créé un réseau.

La résolution fondatrice du 25 mai 2000 indique clairement que le réseau EJE est un réseau horizontal, dans lequel devrait venir s'emboîter les réseaux verticaux dont FIN NET, mais pour l'instant FIN NET fonctionne en électron libre, ce qui pose effectivement quelques problèmes pour le consommateur qui s'y perd. Cependant l'objectif, à terme, est de rapprocher, par étapes, ces deux structures ».

*f) L'élargissement à 25 : quelles perspectives ?*

Renforcer les synergies entre les réseaux pour n'implanter qu'un seul réseau dans les nouveaux Etats membres. Des contacts ont déjà été engagés avec les Etats membres afin de connaître leurs structures et leur culture en matière d'ADR. Certains pays ont déjà manifesté leur intérêt pour les structures consuméristes européennes.

*g) L'appréciation du coût de la médiation : gratuité ou faible coût ?*

C'est un choix des MARD en fonction des pratiques nationales. Certains sont totalement gratuits, d'autres non. Tout dépend du mode de financement du MARD. Certains systèmes britanniques demandent au consommateur une participation qui reste dans la limite du raisonnable (15 à 20 euros représentant les frais de timbrages et frais de traitement).

*h) L'éventualité d'une législation communautaire sur les MARD à court terme*

Pas sur les MARD de consommation. Mais il existe une consultation sur le Livre vert qui englobe une réflexion beaucoup plus large sur les MARD en général. Elle aboutira peut-être à un projet. Un débat est lancé à ce sujet, et le résultat de ces débats amènera peut-être la Commission à envisager un cadre communautaire en matière de MARD. La flexibilité est un atout en la matière et une réglementation européenne est peut-être prématurée.

Même si en France, il y a un cadre juridique préexistant qui régleme la résolution amiable des litiges, cette structuration dépend des Etats. Ainsi en Angleterre, il existe une culture des codes de conduites, la soft law, qui ne passe pas par le cadre législatif mais est réglemée par la profession sur la base de codes de conduites. Ce sont les parties qui se mettent d'accord dans un cadre législatif assez souple qu'on ne peut pas comparer à ce qui existe en France où tout passe par le cadre réglementaire.

*i) La parution prochaine d'une recommandation de la Commission sur les ODR (MARD en ligne)*

Les principes posés jusqu'à présent doivent s'appliquer aux ODR. Dès lors que l'écrit électronique est assimilé en droit de la preuve à l'écrit papier, on peut faire glisser, en France, sans difficultés les principes des recommandations de 1998 et 2001 sur les ODR. Il est certain que régler un litige par Internet d'un consommateur se trouvant en Espagne avec un professionnel se trouvant en Pologne, réduit les problèmes de distances et de temps.

Les ODR pourront traiter des litiges liés à l'Internet mais aussi se généraliser à l'ensemble des litiges au fur et à mesure qu'Internet progressera.

Les ODR vont se développer au départ sur les règlements des litiges liés à Internet, mais il n'existe aucune impossibilité à ce que ce mode de communication s'applique à d'autres types de litiges, les sites de vente en ligne se développant. Les ODR pourraient se spécialiser, et le consommateur devrait pouvoir faire sa demande en ligne pour résoudre son litige. Le nombre de litiges sur Internet n'est que de 11% et ne représente pas la majorité des litiges.

Les MARD classiques sont en train de développer en parallèle la possibilité de résolution alternative de litiges en ligne. Les deux possibilités seront bientôt offertes aux consommateurs.

*j) L'intérêt de la médiation pour les entreprises*

Une entreprise a intérêt à mettre en place un système de médiation afin de préserver son image de marque. Le discours que la Commission voudrait faire passer et faire comprendre est que la mise en place de tel dispositif s'inscrit dans une démarche qui profite à tous : il s'agit bien d'un intérêt partagé. Il permettrait de développer de manière active le mode de résolution alternatif des litiges. L'initiative publique est importante, mais l'initiative privée est fondamentale.

*k) La sémantique : l'utilisation d'une terminologie précise pour dénommer ces services amenés à proposer ou faciliter le règlement des litiges afin d'employer à bon escient des termes tels que conciliateur ou médiateur*

Un consommateur pourrait en effet ne pas faire la différence entre un médiateur qui ne serait qu'un service clientèle et un service de médiation indépendant.

Il y a bien d'un problème de définition, d'ailleurs les deux recommandations ne parlent ni d'arbitrage ni de médiation. Toute cette terminologie a été soigneusement évitée pour ne pas créer de confusion.

Travailler avec 15 états membres et employer le mot médiation aurait été dangereux car il peut recouvrir différentes interprétations selon les pays. Mais pour garder une certaine souplesse au système, la DG Sanco est encore hésitante sur le parti à prendre.

La Commission est consciente du risque de galvaudage du terme de médiation. La France met sous la notion de médiateur quelque chose de très précis. Il n'en est pas de même avec les autres pays, c'est pourquoi ces termes sont évités. Au niveau communautaire, la même constatation est valable avec les deux recommandations, l'une s'applique à l'arbitrage, la seconde à la médiation. C'est en partie faux puisque la première vise des ADR qui imposent ou proposent des décisions ou des recommandations. Sous cette définition peuvent entrer des mécanismes de médiation.

Au niveau communautaire le besoin d'une définition précise se fait sentir.

En fait, la Commission a décidé de prendre deux recommandations qui ne font pas appel à ces notions particulières mais qui sont définies par la manière dont elles amènent à la décision.

*l) Le problème de la notification et du contrôle en général : quel responsable ?*

En France, les organismes notifiés sont des organismes de médiation. Les autorités publiques ont eu une interprétation restrictive de la recommandation de 1998. Par rapport aux Etats qui ont notifié tous azimuts, la France a refusé cette interprétation extensive et a considéré que les deux recommandations étaient complémentaires et aboutissaient au même résultat. Le problème de la notification se pose également.

L'administration accepte de notifier les grands organismes d'intérêt général mais ne souhaite pas étendre son contrôle à des organismes totalement privés, car dès lors qu'un tel organisme est notifié par l'administration, l'Etat français engage sa responsabilité.

La pratique communautaire veut que l'Etat membre qui est l'autorité de contrôle notifie. La Commission reçoit la confirmation des Etats membres et les inscrit sur une base de données.

La Commission n'a pas de pouvoirs de contrôle et ne s'impliquera pas sur ce sujet. En revanche, les centres d'échange pourront peut-être faire remonter l'information au niveau des Etats membres sur le fonctionnement des ADR. La DGCCRF n'a pas de pouvoir réglementaire de contrôle sur ces organismes. Néanmoins, c'est elle qui notifie à Bruxelles les organismes qui souhaitent être reconnus par la Commission.

La DGCCRF a notifié jusqu'à présent les BP 5000 et les 2 CRLC subsistantes. On peut inclure également les assurances et la COB. Le rôle régulateur de l'Etat dépend en grande partie du niveau de l'engagement de sa responsabilité juridique.

Les professionnels des télécoms ont consulté la DGCCRF et les associations de consommateurs sur le choix d'un médiateur. Un groupe de suivi va être constitué avec des membres de l'Etat pour vérifier le bon fonctionnement du service de médiation qui devra se réunir une fois par an sur demande du médiateur. Un effort a donc été entrepris pour associer les pouvoirs publics à cette démarche.

C'est la conjonction des moyens du public et du privé qui fait l'efficacité de ces moyens de règlement des litiges. Il existe des critères objectifs à l'efficacité des médiateurs dont les rapports publics obligatoires, en somme un certain nombre de moyens qui permettent de vérifier l'efficacité du médiateur. Elle ne voit pas pourquoi le choix de la France serait de n'avoir comme organismes estampillés que des organismes publics exclusivement.

Pour emporter la confiance des consommateurs il faut une garantie que les instances de médiation extrajudiciaires sont fiables. Les Etats réfléchissent à mettre en place une structure capable de vérifier, d'évaluer ou de retirer la notification à ces organismes.

Dans les autres Etats-membres, 9 Etats ont rattaché leur centre d'échanges aux Euroguichets puisque leurs missions sont complémentaires. Les Euroguichets sont souvent accueillis soit par une autorité publique, soit par des associations de conso.

Le contrôle des centres d'échanges et des MARD a été confié à des autorités indépendantes comme aux Pays-Bas ; en Italie, c'est un regroupement d'associations ; en Espagne, il existe deux Euroguichets, l'un en Catalogne, l'autre au Pays Basque ; l'Etat a pris en charge le centre d'échange.

En Allemagne, il y a aussi deux Euroguichets et l'euro-info-consommateur de Kehl est une autre forme de structure et qui est centre d'échange. Il n'y a pas de forme imposée.

Au Danemark le centre d'échange dépend d'une structure publique et aux Pays Bas c'est une association qui a pris le centre d'échange. En Finlande, bien qu'il existe des Euroguichets, le centre d'échange en a été séparé pour être confié à une association de consommateur.

*m) La mesure du critère d'efficacité : s'agit-il d'un pourcentage de satisfaction de consommateurs réclameurs ou non ?*

Le consommateur et l'entreprise doivent y trouver leur compte. Il est souhaitable que le litige se résolve de façon à ce que le consommateur soit satisfait. Les critères d'efficacité définis par la recommandation de 98 sont assez larges. En effet, à la conférence de juin, s'est posée la question de savoir si il fallait être plus exigeant dans la notion d'efficacité, d'indépendance ou d'exécution des décisions et si une autre recommandation était nécessaire.

Il en est ressorti que ce n'était pas nécessaire, l'important devant être un contrôle plus efficace. C'est aux Etats membres à prendre leur responsabilité et à apprécier ce qu'ils estiment être l'efficacité d'un MARD. La Commission n'a qu'un rôle de coordination et c'est aux Etats à promouvoir les ADR. La recommandation privilégie comme critères l'accessibilité, la disponibilité des MARD, la gratuité, la possibilité d'être représenté.

En bref, des critères objectifs tels que la durée d'une procédure. Cet exemple est un critère d'évaluation dont on tient compte dans les rapports d'activité pour conserver la notification.

Mais les Etats doivent continuer à contrôler et vérifier si les MARD peuvent continuer à fonctionner selon les critères de la recommandation ou être exclu des MARD notifiés, en fonction des résultats et des données publiées dans les rapports ainsi que de la manière dont le litige a été résolu : le consommateur a-t-il le sentiment d'être écouté, le droit a-t-il été respecté, y a-t-il eu innovation dans les solutions apportées etc... ?

L'établissement du lien de confiance est déterminant. Si le consommateur a confiance il ira vers ce genre d'organisme parce que c'est tout de même plus facile qu'un tribunal et même s'il n'obtient pas toujours satisfaction.

## **IV.7 - Un exemple de médiation en ligne : le Forum des Droits sur l'Internet**

### **1) Présentation générale**

Le Forum des droits sur l'Internet est un organisme de statut associatif créé en mai 2001 avec le soutien des pouvoirs publics. Compétent sur les questions de droit et de société liées à l'Internet, il associe les pouvoirs publics, les utilisateurs et les entreprises à travers un mode de régulation original et adapté aux spécificités d'Internet.

Le Forum des droits sur l'internet a pour objectif d'élaborer les règles et les usages de l'Internet, sur des questions aussi diverses que le commerce électronique, l'administration en ligne, l'e-vote, le courrier électronique, les forums de discussion... Cette action s'inscrit dans le cadre plus général de la défense des libertés fondamentales : liberté d'expression, vie privée, protection de l'enfance, etc. Il constitue un lieu de réflexion et d'action inspiré par la volonté de bâtir la civilité de l'Internet.

Sur la base des débats qu'il organise et des conclusions de ses groupes de travail, le Forum formule des recommandations destinées à éclairer la prise de décisions des autorités publiques ou privées.

Le Forum des droits sur l'Internet a trois missions :

- organiser la concertation entre acteurs publics et privés sur les contenus et usages de l'Internet ;
- informer et sensibiliser le public ;
- coopérer au niveau international avec un réseau de correspondants.

Il regroupe plus de 60 membres (organismes publics, associations et entreprises privées), répartis en deux collèges, le collège « économique » et le collège « utilisateurs ». Les organes dirigeants, conseil de surveillance et conseil d'orientation, associent largement les acteurs. Le Forum comprend 10 collaborateurs permanents. Il est financé à 90% sur fonds publics et à 10% par les cotisations de ses adhérents.



Le Forum des droits sur l'Internet met en œuvre un processus de fonctionnement basé sur la concertation entre acteurs économiques, instances publiques et utilisateurs, qui permet un mode de travail à la fois de collaboration et décentralisé. C'est ce processus de production intellectuelle, directement inspiré du fonctionnement de l'Internet, qui permet de trouver des solutions.

Concrètement, cela se traduit par la mise en place de groupes de travail de composition quadripartite (experts, adhérents du Forum, internautes, représentants de l'administration), qui procèdent à des auditions. Animés par un ou plusieurs permanents du Forum, ils ont pour objectif de susciter l'élaboration d'un consensus autour du thème retenu. Les parties ont la possibilité d'émettre des positions minoritaires, divergentes et rendues publiques.

Sur la base des conclusions des groupes de travail et de la consultation des internautes, le Forum peut formuler des recommandations aux autorités publiques et aux acteurs de l'Internet et éclairer les débats. Cette mission de recommandation peut être exercée de la propre initiative du Forum et de ses membres ou sur saisine du Gouvernement, du Parlement et des autorités administratives indépendantes (CSA, ART, CNIL ...). Le Forum pose les termes du débat et donne la parole à toutes les parties prenantes. Les recommandations sont parfois accompagnées d'outils pratiques de mise en œuvre (charte, code d'usage, guide pratique).

A ce jour, le Forum des droits sur l'Internet a émis 12 recommandations adressées aux pouvoirs publics et aux acteurs de l'Internet.

## **2) Les travaux du Forum des droits sur l'Internet en matière de modes alternatifs de règlement des différends**

Le Forum des droits sur l'Internet a rendu public le 17 juin 2002 ses premières recommandations relatives à l'Internet et les « modes alternatifs de règlement des différends » (MARD). Il s'est saisi du sujet dès sa création. Son objectif était d'étudier ces processus afin de déterminer dans quelle mesure ils pouvaient être un élément constitutif d'une forme de régulation sociale de la vie sur les réseaux, et par là même, un apport à la nécessaire confiance qui doit encore s'établir. Le Forum ne s'est pas uniquement intéressé aux modes de résolution existant « en ligne » mais plutôt aux conflits pouvant naître « en ligne » et à l'utilisation possible d'un mode alternatif pour les résoudre. Que ce dernier soit en ligne ou non, n'a pas semblé un point crucial. Il est apparu très vite que les modes alternatifs de règlement des différends pouvaient s'appliquer à des conflits de nature variée, impliquant des acteurs divers (individus entre eux, individus et entités publiques, individus et entreprises, entreprises entre elles, etc.).

Au travers de l'audition d'un grand nombre d'acteurs, les membres du groupe de travail se sont mis d'accord sur un ensemble de principes (pertinence des MARD dans un cadre transnational, information préalable des parties sur le processus, rejet d'un mode de financement exclusivement privé pour les litiges entre particuliers, etc...) et sur un plan d'action (participation au débat européen, établissement d'une charte déontologique, réflexion sur la formation des médiateurs, mise en place d'une structure opérationnelle).

Postérieurement à ce rapport, le Forum des droits sur l'Internet a également adressé le 21 octobre 2002 une réponse au Livre vert de la Commission européenne sur les modes alternatifs de règlement des litiges relevant du droit civil et commercial.

Par la suite, et pour faire suite à ses recommandations, le Forum a souhaité travailler, plus largement, à la mise en place d'une structure opérationnelle de résolution des différends liés aux litiges en ligne.

A cette fin, un groupe d'experts, représentant l'ensemble des acteurs (AFA, GBDE, CLCV, Ministère de la justice, représentant des utilisateurs ISOC, experts) a été mis en place en octobre 2002. Ce groupe a élaboré une charte de déontologie garantissant aux parties le respect de certains principes (transparence du processus, indépendance et issue de la médiation) et un règlement de médiation ; il a également préparé le lancement de la plate-forme expérimentale de médiation en ligne pour les différends liés à l'Internet.

## **3) L'expérimentation relative à la médiation des différends liés à l'Internet**

L'expérimentation a été lancée en juin 2003 auprès des membres du Forum; elle concerne tout différend lié à l'Internet, à l'exception de ceux pour lesquels les parties n'ont plus la libre disposition de leurs droits et ceci, hormis le règlement des conséquences civiles de certaines infractions.

Une ouverture au grand public devrait avoir lieu au premier semestre 2004.

Le service de médiation du Forum suit un processus en deux étapes :

- le différend est tout d'abord traité par l'équipe interne du Forum qui analyse sa recevabilité au regard du règlement de médiation. Une fois l'affaire déclarée recevable, le permanent du Forum prend contact avec la partie adverse pour lui exposer le différend. Il s'agit de la phase dite d'intermédiation qui permet de transmettre au médiateur les affaires qui relèvent de son intervention. Comme nous nous y attendions, une très grande majorité des affaires traitées (B-to-C) est réglée rapidement par le seul contact d'un permanent du Forum avec les parties ;
- en l'absence de résolution à ce stade (généralement pour les cas Particulier-to-Particulier), l'affaire est transmise à un médiateur. Nous entrons alors dans la phase proprement dite de médiation. Le médiateur est une personnalité extérieure, indépendante du Forum qui a pour fonction de faciliter le dialogue entre les parties et éventuellement d'émettre des solutions de compromis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Il est désigné par le Forum en fonction de la nature de l'affaire et les parties ont la possibilité de le récuser chacune une seule fois.

Afin d'aider le médiateur dans ses travaux, le Forum a développé une plate-forme de médiation en ligne avec le soutien financier du Ministère de la Justice. Il s'agit d'un moyen technique efficace, simple et sécurisé de traitement du différend.

*Quelques chiffres au 1<sup>er</sup> décembre 2003 :*

Nombre de propositions de médiation	65
Nombre d'affaires non prises en charge (refus de la médiation par une partie)	37
Nombre d'affaires clôturées :	15 (10 affaires résolues, 3 affaires non résolues, 2 désistements)
Nombre d'affaires traitées	28 (dont 4 par un médiateur)
Nombre d'affaires en cours de traitement	13

<b>Typologie des différends :</b>	
B-to-C (litige entre professionnel et consommateur pour un achat en ligne)	21
P-to-P (litige entre particuliers-création de site, droit à l'image, propriété intellectuelle)	5
C-to-C (courtage en ligne entre particuliers)	1
B-to-B (litige de professionnel à professionnel dans le cadre de leur activité)	1
<b>Durée moyenne de traitement</b>	1 mois

Après discussion au sein du groupe d'experts constitué par le Forum des droits sur l'Internet, les principes suivants ont été retenus pour la plate-forme en ligne :

#### *I – Principes visant la médiation*

##### *\* Transparence du processus de médiation.*

Il convient de porter à la connaissance des parties, au préalable à tout engagement de médiation, les dispositions suivantes :

- la description précise des types de différends qui peuvent être soumis à l'organe de médiation ;
- les règles relatives à la saisine de l'organe, qui doivent se caractériser par leur souplesse ;
- le coût éventuel du processus de médiation pour les parties ;
- les modalités de prise de décision au sein de l'organe, notamment le statut des règles utilisées : loi, règlement, déontologie ou code professionnel, code de conduite ou encore médiation conduite en équité ;
- l'information des parties sur la valeur juridique du processus de médiation et notamment de son résultat, les possibilités de recours judiciaires, l'information sur les délais légaux ;
- la possibilité pour chacune des parties d'être représentée, conseillée ou assistée par la personne de leur choix durant tout le processus de médiation ;
- les conclusions des médiations déjà effectuées (par exemple la publication d'un rapport annuel), à l'exception du cas où une partie s'opposerait à la publication d'un accord ou de données personnelles la concernant.

### \* Confidentialité

Les propos ou informations échangés pendant le processus de médiation restent confidentiels sauf si les parties d'un commun accord en décident autrement. Un processus de médiation entre deux parties doit être conduit en toute confidentialité vis-à-vis des tiers. Le médiateur est tenu aux règles de secret des affaires, sauf si les parties décident de ne pas appliquer ce principe. Le médiateur, dans le cas où il serait amené à rencontrer les parties séparément, est tenu à la confidentialité des propos tenus ou des informations délivrées lors de cet entretien vis-à-vis de l'autre utilisateur, sauf accord exprès de la partie concernée.

### \* Accessibilité

La procédure de médiation doit être facile d'accès et les modes de résolution électroniques peuvent être appropriés à un certain nombre de différends ; ils ne constituent pas pour autant un mode exclusif.

### \* Equité

Le débat doit être équitable dans le cadre du respect des hommes et des idées. Chacune des parties doit pouvoir exprimer ses opinions dans le respect mutuel et de façon équilibrée.

## II – Principes visant le tiers intervenant

### \* Indépendance fonctionnelle, impartialité et neutralité du tiers intervenant

Porter à la connaissance des parties le mode de rémunération du médiateur ainsi que son statut.

### Qualification et formation afin d'assurer la qualité de la médiation.

Porter à la connaissance des parties la qualification et la formation du médiateur.

### \* Evaluation.

L'activité du médiateur sera évaluée sur la base de ses rapports d'activité par les parties intéressées : pouvoirs publics, associations de consommateurs, etc. Cette évaluation doit porter sur le processus de médiation dans son ensemble et non pas exclusivement sur l'activité du médiateur. Le « Processus » se déroule en 5 étapes :

- après la validation des informations données par le consommateur sur les pages d'accueil, l'administrateur d'affaire prend connaissance de ces informations et entre en contact avec l'autre partie par mèl et lui demande de participer au processus de médiation ;
- dès que l'administrateur d'affaire du Forum obtient l'accord de l'autre partie sur la participation au processus, il propose le nom d'un médiateur et les deux parties sont invitées par mèl à l'accepter ou à le refuser. Elles peuvent prendre connaissance de son CV sur une page spéciale ; elles l'acceptent ou non ; dans ce cas, l'administrateur peut en proposer un second, voire un troisième ;
- dès que l'administrateur d'affaire du Forum obtient l'accord de l'autre partie sur la participation au processus, il propose le nom d'un médiateur et les deux parties sont invitées par mèl à l'accepter ou à le refuser. Elles peuvent prendre connaissance de son CV sur une page spéciale ; elles l'acceptent ou non ; dans ce cas, l'administrateur peut en proposer un second, voire un troisième ;
- le dossier est ensuite transmis au médiateur qui va amorcer le dialogue en invitant les parties à réagir ; lorsqu'il a identifié le litige, il lance la médiation et le dialogue peut s'établir ;
- lorsque les deux parties ont accepté la proposition, elle apparaît sur la page de médiation, le médiateur peut converser avec les deux parties ; il met en ligne un compte-rendu de médiation qui pourra être téléchargé par les parties pour avoir une preuve de l'accord intervenu ;
- le médiateur pourra clôturer le dossier et les parties recevront un message indiquant que l'affaire est terminée, clôturant étape par étape les différents stades de la médiation.

## V - Les fiches annexes récapitulatives des grandes lignes d'une bonne éthique de la médiation

### Exemple de fiche d'information de premier niveau

« Un bon arrangement vaut mieux qu'un mauvais procès... »

L'entreprise (ou le groupement d'entreprise) met à votre disposition un service de médiation.

1. Ce service ne se substitue pas au service de réclamation-clientèle (à l'agence, etc.) auquel vous devez préalablement et obligatoirement vous adresser. La médiation ne peut intervenir qu'en dernier recours amiable en cas de persistance du différend. Faire appel à la médiation ne vous prive pas de votre droit de saisir la justice.

2. Ce service doit être saisi obligatoirement par écrit avec pièces justificatives et explicatives du différend à l'appui (adressez des photocopies, gardez les originaux par devers vous).
3. Ce service est compétent uniquement pour les litiges relatifs à ..... (chacun complètera en fonction de spécificités de son service de médiation ; définis par la loi Murcef par exemple). Les litiges relatifs à ..... en sont exclus.
4. Il vous est possible de vous faire assister ou conseiller par toute personne compétente de votre choix (association de consommateur agréée, avocat, conseil juridique, etc.).
5. Le médiateur vous informera, lors de l'accusé réception de votre demande, de la procédure qu'il vous propose de mettre en œuvre pour résoudre votre différend. Il vous revient de l'accepter ou de la refuser.

### ***Protocole de médiation***

Dispositions essentielles concernant :

L'indépendance de l'organe de médiation :

- conditions de recrutement du médiateur (personnalité indépendante ou issue de l'entreprise) ;
- conditions de rémunération du médiateur ;
- rattachement au président ;
- absence de lien avec le secteur opérationnel ( services consommateur ou marketing) ;
- durée minimale du mandat de 2 ans et inamovibilité.

Le dispositif de médiation :

- décision en droit et (ou) en équité ;
- le recours interne doit être simple avec un délai maximum ;
- délais maximums pour la recevabilité du dossier, le rendu de l'avis et l'acceptation de l'avis ;
- procédure écrite ;
- possibilité d'être assisté notamment par une association de consommateurs ;
- champ de compétence large ;
- gratuité ;
- engagement de transmettre à l'association de consommateurs qui l'a saisi les courriers adressés à leur adhérent ;
- le suivi de l'avis : si l'entreprise ne suit pas l'avis du médiateur, elle doit motiver son refus au plus haut niveau.

La communication qui doit porter sur :

- une information générale sur l'existence d'un médiateur faisant l'objet d'une large communication non seulement dans le contrat initial mais périodiquement (relevés de compte, avis d'échéance, factures etc.) ;
- une information spécifique sur le dispositif de médiation à présenter à tout consommateur qui soumet un dossier au médiateur ;
- information claire sur le risque de forclusion ;
- la possibilité à tout moment de saisir la justice.

Le rapport du médiateur :

Définition de son contenu cf. annexe n°2

### ***Contenu du rapport de médiation***

C.V. du rapporteur

Règlement intérieur de la médiation

Bilan du respect de la procédure de médiation

Existence d'un service consommateur (nombre de dossiers traités dans ce service)

Origine des dossiers (assoc.- parlementaires – consommateurs individuels etc.)

Nombre total de saisines

Nombre total de plaintes estimées irrecevables et motivations de rejet

Nombre de décisions en faveur du professionnel

Nombre de décisions favorables au consommateur en précisant sur quels points il lui a été donné raison

Typologie des litiges et lignes directrices pour les traiter

Nouveaux litiges significatifs

Commentaires des litiges et enseignement à en tirer

Délais de traitement

Suites données aux avis du médiateur

Evolution de la médiation

## Avis du CNC relatif à la médiation

L'intérêt commun des consommateurs et des professionnels peut rejoindre l'intérêt général dans la perspective d'un développement des dispositifs facilitant le règlement amiable des litiges de la consommation. A cet égard, la médiation constitue une voie sérieuse et prometteuse à condition d'en clarifier le contenu, de la replacer précisément dans le contexte économique et juridique et d'en promouvoir l'exercice, en encourageant le respect de principes communs et la préservation de son caractère volontaire, original et alternatif.

Dans le traitement quotidien des litiges, la médiation-conciliation se pratique sous de multiples facettes plus ou moins formalisées, ne serait-ce que par l'intermédiaire des associations elles-mêmes quand elles saisissent un professionnel de la plainte d'un consommateur. Toutefois, les dispositifs mis en place jusqu'alors par les pouvoirs publics pour le règlement amiable des litiges de la consommation, que ce soit la conciliation de droit commun (art 131 du NCPC) ou les instances spécialisées (crlc, bp 5000, etc) n'ont pas connu le succès escompté. Ces instances de conciliation, là où elles fonctionnent, contribueront au même titre que les dispositifs de médiation mis en place par les professionnels au développement voulu du règlement amiable des litiges de la consommation.

Les dispositifs de médiation se sont développés dans de nombreux domaines et forment un ensemble très hétérogène avec autant de spécificités. Leur déclinaison peut être à la fois sectorielle et/ou non sectorielle, publique et/ou privée, horizontale et/ou verticale. A titre d'exemples :

- certains à vocation horizontale précise sont rattachés à des services publics administratifs (économie et finances, éducation, CNAF, etc...) ;
- d'autres à vocation verticale émanent de services économiques d'intérêt général (La Poste, Sncf, EDF, Gaz de France, Ratp, etc...) ;
- certains dispositifs de médiation sont d'origine professionnelle et exercent dans un champ sectoriel défini, créés sous l'empire d'un texte législatif ou du fait d'une initiative privée, avec une possibilité de représentation ou de partenariat entre leurs promoteurs, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics : ainsi dans la téléphonie, les services bancaires, les services d'assurance, les agences de voyage, la vente à domicile et/ou à distance, les séjours linguistiques, etc. ;
- d'autres initiatives intervenant dans un secteur particulier et réunissant à la fois des acteurs publics et privés (dans le cadre d'une co-régulation) ont cours actuellement (le Forum des Droits sur l'Internet).

L'origine et la nature de leur financement sont diverses selon le nombre et la qualité des partenaires concernés (un et/ou plusieurs, publics et/ou privés). Leur mérite essentiel est de fournir aux plaintes des consommateurs un cadre supplémentaire de traitement accessible, rapide et gratuit susceptible d'éviter le recours à la justice. Leur faiblesse réside parfois dans le manque de garanties offertes sur leur efficacité et le degré d'indépendance du médiateur, ainsi que sur l'opacité résultant de la diversité de procédures et de modalités de fonctionnement pourtant toutes placées sous le même vocable de médiation.

Les deux collèges considèrent qu'il est essentiel que les dispositifs de médiation puissent être clairement identifiés, aisément compris, utilisés et reconnus par l'ensemble des consommateurs. Les deux collèges s'accordent donc sur un principe fondamental : ces dispositifs, proposés aux consommateurs, doivent être clairement distincts des services clientèle.

En même temps, il convient de ne pas les ériger en « justice bis », d'en conserver la souplesse ainsi que le caractère conventionnel et alternatif. Enfin, malgré toutes les bonnes volontés, il est parfois nécessaire que la justice intervienne pour que ses décisions contribuent à une adaptation nécessaire du droit au contexte économique et social.

La médiation prospérera sur la base d'initiatives concertées comme de transparence et de dialogue entre les parties prenantes. Des contraintes et des procédures excessives ne peuvent qu'entraver son développement. Bien comprise et pratiquée dans le strict respect d'une déontologie rigoureuse, la médiation contribue en définitive à l'amélioration du service rendu au client : par l'écoute mutuelle des parties prenantes qu'elle suscite, le meilleur traitement préalable des réclamations qu'elle suppose et les enseignements qu'elle tire des litiges traités.

Afin de favoriser un développement harmonieux et un exercice rigoureux d'une médiation offrant aux consommateurs toutes les garanties nécessaires à la préservation et au respect de leurs droits, les deux collèges proposent aux partenaires publics et/ou privés qui ont mis en place ou qui souhaitent instaurer un dispositif de médiation, un cadre de référence commun faisant l'objet d'une large diffusion dans les lieux et sur les supports d'information du public, notamment auprès des consommateurs et des professionnels. Ce cadre de référence s'appuie sur les recommandations de l'Union Européenne en la matière et comprend l'ensemble des éléments concourant, tel un faisceau d'indices, à la qualité de la médiation, éléments tenant :

- à la compétence, l'indépendance et l'impartialité du médiateur ;
- à la transparence des conditions et du déroulement de la médiation ;
- à l'efficacité de la médiation ;
- à la préservation des droits du consommateur.

C'est du respect et de la combinaison de l'ensemble de ces critères que résulte la pertinence de la médiation pour les deux parties ainsi que le bon usage du terme « médiateur » (1).

Le CNC invite les instances créées dans un cadre législatif ou réglementaire à s'inspirer du présent cadre de référence.

Les deux collèges conviennent en outre de constituer avec l'appui technique de la DGCCRF un « comité de suivi de la médiation des litiges de la consommation » dont la mission sera de s'assurer de la qualité des dispositifs existants et/ou récemment mis en place. Ce comité aura pour objectif de contribuer au développement en France d'une culture de médiation de qualité en faisant connaître les principes proposés dans le présent avis ainsi que de favoriser la fiabilité des dispositifs existants ou à venir (2).

## **I - Définition de l'ensemble des critères d'une médiation de qualité**

### **I.1 - La personne du médiateur**

L'objectif est de s'assurer des qualités humaines et professionnelles du médiateur : sa formation générale et, en particulier, sur la médiation, son expérience professionnelle, ses compétences élevées et adaptées, ses qualités d'écoute et de probité. Sur demande, son CV sera communiqué à toute partie intéressée (comité de suivi, consommateur, professionnel, association, etc.) et sera inséré dans le rapport annuel . Ce CV sera sincère, complet et détaillé.

### **I1.2 - L'indépendance et l'impartialité du médiateur**

Dans la mesure où dans les litiges de la consommation, le médiateur est en général choisi et rémunéré par le ou les partenaires qui mettent en place le dispositif de médiation, il est par définition impossible de parler d'indépendance formelle comme on l'entend par exemple d'un magistrat et d'une instance sous statut législatif ou d'un médiateur choisi et rémunéré conjointement par les deux parties. Dans ce contexte, il n'en reste pas moins indispensable de prendre le maximum de garanties pour donner au médiateur l'indépendance d'esprit et d'action nécessaire pour obtenir la confiance des deux parties et agir de façon impartiale.

Un médiateur extérieur à l'entreprise, notamment commun à un secteur professionnel (cf. secteur de la téléphonie, Internet) est préférable sans être un impératif.

Dans le cas d'un médiateur d'entreprise, des dispositions particulières doivent assurer son indépendance : principalement son rattachement direct à la présidence ou à la direction générale, et la distinction claire entre, d'une part, le service de médiation qui doit notamment disposer d'un budget et de moyens d'investigation propres, et, d'autre part, le service clientèle ou consommateur.

Dans tous les cas, le mode de rémunération du médiateur ne doit pas être lié aux résultats de la médiation ; avec l'accord de l'intéressé, il peut être rendu public. La durée du mandat doit être suffisante : deux ans minimum avec révocation possible uniquement pour juste motif. Le médiateur s'engage à signaler tout conflit d'intérêt pouvant survenir au cours de son mandat.

### **I.3 - La transparence de la médiation**

Il s'agit de fournir au consommateur une information complète et régulière, d'une part sur l'existence d'un service de médiation et sur ses modalités de fonctionnement, et, d'autre part sur l'activité de médiation au travers du rapport annuel du médiateur.

Le médiateur doit disposer des moyens nécessaires et les mettre en œuvre pour se faire connaître. Deux étapes paraissent nécessaires afin de garantir l'entrée dans le processus de médiation tant pour le consommateur que pour le professionnel et de préserver son caractère de recours amiable ultime.

### *1) la communication sur l'existence du médiateur en amont de la saisine :*

Dès lors qu'il existe un contrat écrit entre le professionnel et le consommateur, ce contrat mentionnera seulement l'existence de la médiation (adresse postale et/ou numéro de téléphone, courriels).

Dans le double objectif d'éviter l'engorgement des services de médiation par des demandes trop nombreuses et parfois étrangères à leur champ de compétence, et de permettre au consommateur de formaliser et de diriger au mieux sa demande, une fiche d'information de premier niveau pourrait être élaborée (cf. exemple en annexe) et opportunément relayée par les associations de consommateurs et les professionnels, notamment dans les lieux ouverts au public et à l'occasion des contacts périodiques entre vendeur/prestataire et acheteur/client.

Sans entrer dans le détail du dispositif de médiation proprement dit, cette fiche indiquerait, en quelques points saillants, les modalités de saisine du médiateur, son champ de compétences, la gratuité le cas échéant de la procédure, la possibilité pour le consommateur de se faire assister par toute personne de son choix.

### *2) la communication, lors de la saisine, sur la procédure mise en œuvre par le médiateur :*

C'est uniquement à l'occasion de la saisine, lorsque le médiateur accusera réception de la demande du consommateur, qu'il informera, pleinement et par écrit, ce dernier des modalités précises et du déroulement du processus qu'il lui propose de mettre en œuvre pour résoudre son différend (exemples : envoi de la charte, du protocole, du règlement intérieur, etc.) ainsi que de ses conséquences (valeur de l'avis, prescription, etc.). Cela étant, si un médiateur estime utile et nécessaire de communiquer ces éléments en amont de la saisine à titre d'information préalable, il lui est loisible de le faire.

A ce stade, le consommateur doit être informé sur :

- la composition du service de médiation : médiateur unique, collègue de médiation paritaire ou non ;
- les litiges susceptibles d'être traités : nature, montant, compétence territoriale ;
- les règles de procédure : écrite de préférence ou orale, caractère contradictoire, délais de traitement, faculté de se faire assister par une association de consommateurs agréée ou un avocat notamment, la gratuité de préférence ;
- les fondements de la proposition de solution du médiateur (droit, équité) s'il en formule une, les modalités d'échange d'information entre les parties et/ou d'une mise en présence des parties en cas de tentative de conciliation ;
- la confidentialité des informations échangées durant la médiation comme de la proposition de solution du médiateur ;
- la faculté de lever la confidentialité avec l'accord des deux parties ;
- l'éventuel engagement préalable du professionnel de respecter les propositions de solution recommandées par le médiateur ;
- l'existence de délais de prescription de l'action en justice liée au litige traité. Une suspension conventionnelle de la prescription de cette action durant le délai de principe de traitement pourra le cas échéant être proposée par le professionnel qui en précisera clairement les limites.
- la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment et le droit de recourir à la justice.

Le médiateur publiera un rapport annuel sur son activité répertoriant, de manière significative et anonyme, le nombre et le type de plaintes reçues et leur issue, les litiges récurrents, une évaluation de la communication pratiquée et, s'il le juge nécessaire, les propositions de progrès et de réforme issues des dysfonctionnements observés dans les litiges traités, des suggestions éventuelles des clients, des associations de consommateurs et des services concernés des professionnels.

## **I.4 - L'efficacité de la médiation**

Assurer l'efficacité de la médiation suppose de mettre en place :

- Un accès facile et privilégiant la gratuité (à l'exception des frais administratifs engagés par le consommateur) ;
- Un champ de compétence le plus large possible, ou un rappel, s'il y a lieu, des dispositions législatives qui en fixent les limites ;
- Un traitement préalable dans des délais raisonnables des réclamations par le professionnel qui propose un service de médiation ;

- Des délais de traitement raisonnables et adaptés (à titre d'exemple non exclusif : deux mois) avec la faculté pour le médiateur d'étendre ce délai si la complexité du litige justifie des approfondissements par expertise technique et/ou juridique, et tenant compte de la prescription (cf. infra) ;
- Les conditions d'une coopération des parties en les incitant à fournir toutes les informations nécessaires au traitement du dossier ;
- Un a priori favorable du professionnel aux propositions de solution du médiateur s'il en formule une, les deux parties conservant la faculté de rejeter tout ou partie de la solution proposée. La Direction générale du professionnel devra dans le cas d'un rejet notifier au consommateur les motivations de sa décision.
- Le suivi par le professionnel de la mise en œuvre des propositions de solution formulées par le médiateur ou des accords conclu ;
- Une information sur les délais de prescription : chaque médiateur devra attirer l'attention du consommateur sur la question de la prescription et fournira, dans ses documents généraux, quelques exemples des cas les plus concrets et les plus courants ;
- **Le CNC demande aux Pouvoirs publics de proposer au Parlement l'adoption d'une disposition législative instaurant une suspension de la prescription pendant la durée du processus de médiation (à l'image de ce qui a été prévu dans la loi MURCEF pour le secteur bancaire) ;**
- L'accord des parties et la clôture du processus de médiation : le médiateur adressera un courrier aux parties notifiant un avis et clôturant le processus de médiation. L'avis rendu par le médiateur ne peut être qualifié de transaction.
- Une information sur l'existence de déclinaison(s) locale(s) d'un même service de médiation ou de réseau(x) de médiation.

### **I.5 - La liberté de la médiation**

Le recours à la médiation ne saurait en aucun cas constituer une condition préalable à un recours en justice de l'une ou l'autre des parties, chacune conservant la faculté de l'interrompre à tout moment. La médiation se déroule dans le cadre de la bonne foi présidant à l'exécution de tout contrat et ne doit donc pas donner lieu à des manœuvres dilatoires.

Les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de solution du médiateur.

L'avis doit rester confidentiel et anonyme sauf accord contraire des parties. Dans le cas où le consommateur aurait choisi de se faire assister par une tierce personne, celle-ci est aussi engagée par l'obligation de confidentialité.

**L'avis peut être produit en justice avec l'accord des deux parties.**

**I.6** Le consommateur doit pouvoir se faire assister notamment par une association nationale de consommateurs agréée.

## **II - Le comité de suivi de la médiation**

Certains Etats-membres de l'Union européenne ayant récemment adopté une législation relative à la médiation, d'autres envisageant de le faire dans un avenir proche, certains enfin ayant ouvert une réflexion en vue de mettre en place une instance de coordination nationale, et la Commission européenne (Direction générale Justices Affaires intérieures) ayant fait une proposition de directive dans le domaine de la médiation civile et commerciale, **il paraît important de suivre, d'harmoniser et de coordonner les travaux et les initiatives au plan français.**

A cet effet, la création d'un « comité de suivi de la médiation » a fait l'objet d'une demande consensuelle des deux collèges participant au groupe de travail.

Ce comité pourrait opportunément, dans un premier temps, être un prolongement du présent groupe de travail (composition et modalités de fonctionnement similaires) qui se réunirait deux fois par an, ou, si nécessaire, à la demande d'une majorité de ses membres. Il serait fondé sur un partage des informations et des expériences de chacun. Il serait largement ouvert à l'audition des différentes instances de médiation.

Ce comité aurait pour objectif de contribuer au développement en France d'une culture de la médiation en faisant connaître les principes et l'éthique de la médiation et en veillant au respect des dispositions des recommandations communautaires et du présent avis. A cet effet, il pourrait notamment proposer aux instances nationales de concertation de lui faire bénéficier de leur expertise (notamment, le comité de la médiation bancaire, le Forum des Droits sur Internet, etc.).



### **Ses missions seraient :**

- d'accompagner les initiatives naissantes en mettant à disposition les informations nécessaires à l'élaboration des dispositifs et protocoles de médiation. Les médiateurs expérimentés pourraient répondre aux demandes d'informations de leurs collègues débutants ;
- de responsabiliser les parties prenantes à une bonne éthique de la médiation, notamment par rapport à l'avis et aux recommandations européennes ;
- de veiller à la qualité des dispositifs de médiation ;
- d'examiner les systèmes de médiation avant leur notification à la Commission européenne par les pouvoirs publics dans le cadre des réseaux communautaires EJE et Fin-Net notamment ;
- réexaminer si nécessaire les critères d'une bonne éthique de la médiation pour tenir compte de l'évolution du contexte économique et social et des comportements des acteurs ;

Le comité bénéficiera d'un secrétariat assuré par la DGCCR qui :

- adressera les convocations et les ordres du jour des réunions ;
- tiendra à jour la liste des médiateurs et de leurs rapports ;
- centralisera toutes les informations et les voies d'amélioration sur les systèmes de médiation existants ;
- sera un point de contact avec la Commission Européenne sur les modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation.

### **Exemple de fiche d'information de premier niveau**

L'entreprise (ou le groupement d'entreprise) met à votre disposition un service de médiation.

1. Ce service ne se substitue pas au service de réclamation-clientèle (à l'agence, etc.) auquel vous devez préalablement et obligatoirement vous adresser. La médiation ne peut intervenir qu'en dernier recours amiable en cas de persistance du différend. Faire appel à la médiation ne vous prive pas de votre droit de saisir la justice.

2. Ce service doit être saisi obligatoirement par écrit avec pièces justificatives et explicatives du différend à l'appui (adressez des photocopies, gardez les originaux par devers vous).

3. Ce service est compétent uniquement pour les litiges relatifs à ..... (chacun complètera en fonction de spécificités de son service de médiation ; définis par la loi Murcef par exemple). Les litiges relatifs à ..... en sont exclus.

4. Il vous est possible de vous faire assister ou conseiller par toute personne compétente de votre choix (association de consommateur agréée, avocat, conseil juridique, etc.).

5. Le médiateur vous informera, lors de l'accusé réception de votre demande, de la procédure qu'il vous propose de mettre en œuvre pour résoudre votre différend. Il vous revient de l'accepter ou de la refuser.

NB : Les dispositions 1 et 3 dites « de ciblage » permettent de protéger le médiateur des demandes exorbitantes et d'informer clairement le consommateur de ses possibilités par rapport à la nature de son litige.

### ***Protocole de médiation***

Dispositions essentielles concernant :

L'indépendance de l'organe de médiation :

- conditions de recrutement du médiateur (personnalité indépendante ou issue de l'entreprise) ;
- conditions de rémunération du médiateur ;
- rattachement au président ;
- absence de lien avec le secteur opérationnel ( services consommateur ou marketing) ;
- durée minimale du mandat de 2 ans et inamovibilité ;

Le dispositif de médiation :

- décision en droit et (ou) en équité
- le recours interne doit être simple avec un délai maximum
- délais maximums pour la recevabilité du dossier, le rendu de l'avis et l'acceptation de l'avis
- procédure écrite
- possibilité d'être assisté notamment par une association de consommateurs

- champ de compétence large
- gratuité
- engagement de transmettre à l'association de consommateurs qui l'a saisi les courriers adressés à leur adhérent
- le suivi de l'avis : si l'entreprise ne suit pas l'avis du médiateur, elle doit motiver son refus au plus haut niveau

La communication qui doit porter sur :

- une information générale sur l'existence d'un médiateur faisant l'objet d'une large communication non seulement dans le contrat initial mais périodiquement (relevés de compte, avis d'échéance, factures etc.)
- une information spécifique sur le dispositif de médiation à présenter à tout consommateur qui soumet un dossier au médiateur
- information claire sur le risque de forclusion
- la possibilité à tout moment de saisir la justice

Le rapport du médiateur

Définition de son contenu cf. annexe n°2

### *Contenu du rapport de médiation*

- C.V. du rapporteur
- Règlement intérieur de la médiation
- Bilan du respect de la procédure de médiation
- Existence d'un service consommateur (nombre de dossiers traités dans ce service)
- Origine des dossiers (assoc.- parlementaires – consommateurs individuels etc.)
- Nombre total de saisines
- Nombre total de plaintes estimées irrecevables et motivations de rejet
- Nombre de décisions en faveur du professionnel
- Nombre de décisions favorables au consommateur en précisant sur quels points il lui a été donné raison
- Typologie des litiges et lignes directrices pour les traiter
- Nouveaux litiges significatifs
- Commentaires des litiges et enseignement à en tirer
- Délais de traitement
- Suites données aux avis du médiateur
- Evolution de la médiation

## **Rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands**

La part des services dans la consommation des ménages, dont la distribution nécessite des infrastructures collectives telles que l'eau, l'énergie, la communication ou les transports, a conduit le Ministre en charge de la consommation, M. Renaud DUTREIL, à confier au Conseil National de la Consommation un mandat relatif à l'information des consommateurs sur la qualité des services collectifs marchands.

Le groupe de travail avait pour objectif :

- l'examen des réalisations des principaux prestataires de services collectifs marchands en faveur de l'information des consommateurs ;
- la proposition d'un cadre informatif permettant aux consommateurs d'apprécier les caractéristiques substantielles de la qualité du service sur la base d'une batterie de critères mesurables et compréhensibles par le plus grand nombre ;
- l'évaluation de la nécessité d'une traduction juridique du cadre informatif proposé dans la mesure où celui-ci deviendrait obligatoire.

Le groupe de travail a commencé ses travaux le 3 avril 2003 et s'est réuni 10 fois.

Il a auditionné plusieurs représentants de grandes entreprises de services collectifs marchands :

- le 3 avril 2003 : M. Michel DESMAR chef du service eau de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).
- le 15 mai 2003 : M. Pierre SEGURA Directeur du Service Public et de l'Aménagement du Territoire de la Poste.  
Mme VRANICH chargé des relations avec les consommateurs.
- le 3 juin 2003 : M. KOSE LEFF Délégation générale à la qualité de la RATP ;  
M. GIRAULT Coordonnateur qualité au sein du groupe Air France.
- le 23 juin 2003 : Mme Céline SIBERT Directrice des Relations Extérieures et Européennes de la SNCF ;  
Mme TONI chef de mission « pilotage satisfaction particuliers » d'EDF GDF  
M. Jérôme NENERT adjoint du médiateur d'EDF.
- le 11 juillet 2003 : M. SALVAT de la Société VEOLIA ;  
M. DELIS de la Société CONNEX ;  
M. MATTHIEU du SPDE.
- le 10 septembre 2003 : M. VALIN Directeur de la Stratégie d'Aéroports de Paris ;  
Mme Nathalie JOUEN-ARZUR Directrice du Consumérisme et du Service National Consommateurs de France Télécom ;  
M. BAYON Directeur après-vente et intervention de France Télécom.
- le 8 octobre 2003 : M. VAN DE WIDER Délégué général de l'Institut de la Gestion Déléguée.

Les trois réunions suivantes ont permis d'échanger, de débattre et d'aboutir sur les propositions.

Le groupe de travail regrette l'absence de participation des représentants des collectivités locales notamment de l'Association des Maires de France .

Le rapport comprend deux parties :

- Constat des pratiques des principaux prestataires de services collectifs marchands et propositions.
- Quelques critères de qualité de service par grands secteurs de services collectifs marchands.

### **INTRODUCTION**

L'accroissement du niveau d'exigence des consommateurs dans la qualité de service constitue certes une contrainte supplémentaire pour les opérateurs mais aussi une chance dans les décisions pour les gestionnaires.

La perception de la mesure de la qualité du service collectif au travers de l'information des consommateurs et des usagers suppose de traiter de manière simultanée :

- la définition de la qualité du service par la mise au point de critères de qualité répondant aux attentes des consommateurs ou usagers, la définition de seuils de performance pour chacun de ces critères ;
- la mise au point de méthodes de mesure de la qualité fiables et opposables ;

- la traduction en langage clair de l'évaluation de la performance atteinte pour la communiquer de manière informative, juste et non commerciale.

D'autre part les services collectifs marchands connaissent des évolutions très rapides, liées à leur modernisation, à l'évolution de l'offre, des besoins et des attentes, à la conjoncture économique, à des mouvements de concentration, à la décentralisation et à l'ouverture à la concurrence qui modifient le profil des offreurs de services collectifs.

Par conséquent le champ de la réflexion ouvert par le mandat est vaste.

Quant à la terminologie, qu'il s'agisse de services publics, de service universel, de service économique d'intérêt général, qu'il soit national ou local, le service collectif marchand peut se définir par le fait que pour sa distribution il y a nécessité d'infrastructures collectives donc l'apport de la collectivité dont le coût peut être supporté par une collectivité publique, une entreprise publique ou privée, par un consommateur ou usager du service et/ou par un contribuable ; il peut également se définir par le fait que le même service est rendu à une multitude de personnes qui en ont le même usage.

## **I – Constat des pratiques des principaux prestataires de services collectifs marchands et propositions**

### **I.1 - En relation avec une autorité organisatrice**

On a pu mettre en évidence, dans la chaîne de production et de distribution qui associe une autorité organisatrice (collectivités territoriales) la nécessité de rechercher des critères de qualité de service en concordance avec les attentes des consommateurs exprimés par les associations de consommateurs ; il en est de même pour le choix du niveau des indicateurs de performance. Critères de qualité de service et seuils de performance devraient être arrêtés d'une manière consensuelle.

Pour la distribution de l'eau, les critères de qualité de service attendus par le consommateur pourraient être : une eau potable en permanence, avec une pression constante et suffisante ayant circulé dans des canalisations et des réservoirs sains et étanches, facturée de manière lisible, compréhensible et transparente à un prix raisonnable.

D'autres indicateurs fournis dans le rapport annuel du délégataire (Loi Mazot) et dans le rapport du Maire (Loi Barnier) pourraient être portés à la connaissance des consommateurs tels que le nombre d'analyses positives (non conformes) ; la part investie dans l'entretien et la modernisation du réseau dans l'assainissement par rapport aux prévisions contractuelles, le rendement du réseau pour mesurer le niveau des fuites, le nombre de réclamations, le taux d'impayés, la continuité du service mesuré par le nombre d'interruptions non programmées.

Certains opérateurs détiennent ce type d'informations, d'autres ne les ont pas.

Dans le secteur de l'eau, le nombre d'opérateurs (sociétés privées, régies municipales) rend la définition de ces indicateurs assez complexe.

La mise au point des critères de satisfaction pourrait être réalisée au niveau local pertinent dans un organisme consultatif des services collectifs marchands et pourrait être ensuite intégrée dans un modèle de contrats ; le constat ayant été fait que déjà des critères de qualité de service sont fréquemment inclus dans ces contrats. Ainsi des contrats de délégation incluant des clauses très précises sur la qualité de service, auxquelles s'ajouteraient les seuils de performance à atteindre, pourraient voir le jour.

Il en est de même pour les contrats de concession passés entre la SNCF et les autorités organisatrices et bientôt pour ceux passés entre respectivement Electricité de France, Gaz de France et les Autorités Organisatrices (Communes, Communautés de communes, d'agglomérations).

Dans certains contrats de concession de transport avec la SNCF (Trains express régionaux, au-delà des critères de qualité de service (propreté, ponctualité et régularité des trains) ou avec la RATP, sont prévues des pénalités sur le chiffre d'affaires pour services non rendus, c'est à dire pour défaut d'exécution des contrats de concession et non-respect des engagements de résultat.

Il a été constaté lors des auditions qu'entreprises et organisations de consommateurs étaient favorables à la généralisation de ces pratiques **et à leur incitation**, en les différenciant selon les métiers.

### **Entreprises privées en relation avec des autorités organisatrices**

N'ayant pas de relations avec les associations de consommateurs agréées, ces entreprises développent une multitude d'outils pour mieux connaître les attentes des consommateurs :

- des baromètres, des études qui ont pour objet de vérifier la qualité produite auprès des salariés des entreprises et des collectivités locales ;

- la mutualisation d'expériences entre les branches françaises et internationales de ces entreprises ;
- des « chartes qualité clients » tremplin à des certifications ou à des chartes (charte qualité « voyageurs », charte qualité services clients, chartes réseaux de vente et réseaux de distribution à venir-).

Ces chartes comportent les engagements, les mesures de la qualité de service et la communication des résultats :

- des études comparatives de qualité de service avec les grandes entreprises de services publics (Electricité, la Poste, SNCF, France Télécom) ;
- des structures de gestion de la relation clientèle, dans toutes les régions desservies ;
- des guides de bonne pratique sur la mesure de la performance (en cours d'élaboration).

Par ailleurs ces entreprises sont signataires d'une charte des services publics locaux qui préconise la mise en œuvre de la performance dans les services publics locaux (définition d'indicateurs de performance). Pour mémoire ces travaux sont dans leur phase d'initiation.

Par contre l'information à destination des consommateurs sur les résultats atteints laisse à désirer. Une obligation de communication des résultats serait opportune pour améliorer la transparence.

## **I.2 – En lien avec l'Etat**

Les grandes entreprises de services collectifs marchands peuvent aussi dépendre de l'Etat par détention (majoritaire, minoritaire du capital ou avec une minorité de blocage), par la signature pour une durée déterminée d'un contrat de plan, par la soumission à l'Etat d'un projet industriel ; l'Etat peut aussi avoir des liens avec une entreprise en tant qu'Autorité Organisatrice.

Les exigences de qualité de service et de performance à atteindre par l'entreprise et leur mesure sont fixées par un contrat de plan ou présentés par l'Etat actionnaire ou demandées aux opérateurs candidats au service universel.

Ainsi La Poste, la SNCF, Electricité de France, Gaz de France, la RATP ont des indicateurs et des objectifs de qualité, ceux-ci ayant pour effet de lier les entreprises et l'Etat.

### La concertation avec les associations de consommateurs agréées

Dans ces grandes entreprises de services collectifs marchands, une concertation régulière avec les associations de consommateurs au niveau national contribue déjà à une information sur les indicateurs de satisfactions clientèles, autrement dit sur la qualité perçue.

D'autres informations peuvent être collectées par des techniques diverses telles que des études type « Baromètre national » sur plusieurs population ou par des « visites mystères ».

Par contre sur la qualité produite, c'est à dire la conformité de l'offre par rapport au service qu'il a été décidé de mettre en œuvre, à savoir la performance atteinte sur chacun des critères de qualité, aucune information n'est transmise malgré les conventions ou protocoles d'accord de concertation.

Pour ces entreprises de réseau à rayon d'action nationale, la transmission des résultats des enquêtes de satisfaction n'est pas encore une réalité dans les concertations décentralisées.

Pourtant elles reconnaissent toutes l'intérêt pour elles de cette concertation avec les représentants des associations de consommateurs au plan national et départemental. Cet intérêt est partagé par ces dernières qui ne cessent de demander des informations plus complètes, l'établissement d'ordre du jour en commun, la tenue régulière de réunions de travail. Elles affirment que si les entreprises communiquaient sur les améliorations de qualité de service, elles rendraient plus transparente la concertation avec les organisations de consommateurs.

## **I.3 – Politique et organisation des démarches qualité dans les entreprises**

### **I.3.1 - Les démarches « qualité »**

Les entreprises entendues dans le cadre de ce groupe de travail mettent en œuvre deux grands types de démarches qualité :

- celles fondées sur l'optimisation des organisations de type ISO 9000, les démarches de type processus qui visent à optimiser l'organisation des entités, des intervenants, et à faire en sorte que les objectifs soient clairement identifiés par tous les acteurs de la chaîne du service ;
- celles fondées sur l'engagement sur les résultats et sur la qualité de services avec une certification de services par un contrôle par tierce partie d'un organisme certificateur des engagements vis à vis du client final, le consommateur.

La mesure de la performance et de la satisfaction est réalisée selon le cycle de la qualité.

La mesure de la satisfaction s'établit en comparant la « qualité attendue » et la « qualité perçue » par les consommateurs du service tandis que la mesure de la performance se détermine en comparant la « qualité voulue » et la « qualité réalisée ou produite » par l'entreprise.

D'un côté il convient de choisir des indicateurs de qualité de services orientés « clients » et de définir la qualité attendue par tous les outils de « l'écoute client » (enquêtes, clients « mystère », contrôle interne, relations avec les associations de consommateurs) ; de l'autre il convient de réduire l'écart entre les attentes des consommateurs et la qualité voulue par l'entreprise par une meilleure connaissance des contraintes des entreprises et un management tel que l'entreprise met toutes ses forces au service des clients.

Par conséquent, la mesure de la performance et le choix des indicateurs revêtent une importance considérable tant pour les entreprises que pour leurs fournisseurs, leurs partenaires et les consommateurs.

De plus il va sans dire que les moyens mis en œuvre pour l'exécution des mesures doivent être rigoureux pour en assurer leur fiabilité.

Et si la collecte et la mesure de la satisfaction clientèle sont assurées par un tiers à l'entreprise, dans ce cas la politique qualité devient un élément essentiel de l'amélioration continue de la qualité de service au bénéfice de l'entreprise et des consommateurs.

### **I.3.2 - La communication des démarches qualité, des engagements pris et des résultats atteints**

#### Une situation très contrastée

Les entreprises auditionnées ont démontré, pour la plupart d'entre elles, une grande frilosité dans la communication des démarches « qualité », elles reconnaissent qu'il y a très peu d'information systématisée en direction du client dans les résultats de la qualité.

Les raisons évoquées sont diverses et variées :

- certaines disent ne pas avoir trouvé le « bon levier » pour expliquer les avancées de manière simple et ludique ;
- certains craignent même des retombées négatives ;
- d'autres évoquent qu'étant en concurrence ces informations pourraient être utilisées par le concurrent à son profit et contre elle.

Elles admettent n'avoir pas choisi l'axe de communication sur la qualité du service comme axe principal et ne pas avoir trouvé l'angle adéquat pour communiquer de manière intelligible sur les résultats atteints.

D'autres au contraire, peut-être parce qu'elles n'ont pas de relations organisées avec les associations de consommateurs agréés, souhaitent associer la qualité à l'image de l'entreprise pour donner confiance aux clients collectifs, individuels, aux partenaires commerciaux.

C'est ainsi qu'Air France a fait le choix de prendre la certification de service comme support de communication interne et externe ; de s'engager dès 2004 dans des mesures d'identification des attentes clients et de la satisfaction, de travailler à l'élaboration d'engagements de services qui concernent l'ensemble des acteurs de la chaîne de service en amont et en aval.

Non seulement les 38 engagements de service certifié sont diffusés sous forme de dépliant mais tous les mois les résultats sur la ponctualité sont publiés.

Il faut souligner que cette communication de la qualité de service (quelles que soient la ligne, la destination et les circonstances) devient une référence pour les passagers, un facteur de différenciation bien que cette entreprise assume des missions de service public et soit elle-même en concurrence sur 60 % des passagers en correspondance.

A ce propos, on peut noter la progression de notoriété des 18 points d'EDF GDF suite à la communication sur les 9 engagements de la garantie des services.

Certaines entreprises ont également pris le parti d'externaliser leur démarche de certification de service (Air France et France Télécom) en communiquant par tout moyen.

Si le traitement des litiges, avec la mise en place des « médiateurs internes » fait l'objet de communication en direction du grand public(EDF,GDF,SNCF,RATP, La Poste), il n'en va de même pour la certification de service dans ces entreprises quand elle existe.

## **II- Quelques critères de qualité de service par grand secteur de services collectifs marchands**

Au cours des travaux, les représentants des professionnels et des consommateurs ont proposé quelques critères de qualité de service par métier.

Cependant cette liste n'est pas exhaustive et mérite un approfondissement par métier.

### **II.1 – Dans le secteur postal**

- la lettre distribuée 6 jours sur 7 à J + 1 avec un indicateur de performance à atteindre de 90 % ;
- l'accès aux bureaux ;
- les horaires d'ouverture (plage horaire large) ;
- l'intérieur et l'extérieur des bureaux ;
- l'attente au(x) guichet(s) ;
- les équipements en libre service ;
- le contact avec le personnel ;
- la sécurité dans les bureaux ;
- l'homogénéité de la qualité du service sur l'ensemble du territoire (le même service au même tarif) ;
- l'engagement dans la certification type ISO pour organiser la fluidité, la performance interne (centre de tri, de distribution, bureaux de poste) et dans la certification de service avec obligation de résultats au bénéfice des consommateurs ;
- l'adaptation de l'offre postale définie en lien avec les représentants des consommateurs et les élus ;
- l'appropriation de l'information touchant à la qualité de service par les consommateurs (affichage dans les bureaux de Poste, des résultats de qualité de service) ;
- le traitement des réclamations ;
- la prise en compte des plus démunis ;
- l'information précontractuelle en ce qui concerne les produits et services notamment financiers ;
- la continuité du service ;
- la suppression des dates de valeurs pour La Poste ;
- les services assurés au domicile des personnes par le facteur ;
- le choix d'un organisme tiers pour évaluer la qualité de service.

### **II.2 – Dans le transport aérien**

- la sécurité et la sûreté des vols ;
- la ponctualité ;
- les délais d'enregistrement et de restitution des bagages ;
- les services à l'aéroport ;
- l'adéquation des horaires avec le rythme de vie ;
- l'accueil et l'information donnés par les compagnies aériennes, les agents de voyage ;
- le respect des horaires et la continuité du service ;
- les services à bord ;
- la continuité du service ;
- la possibilité de pouvoir assurer les voyages de bout à bout (intermodalité) : autres propositions de transport après l'avion ;
- le temps d'embarquement ;
- la réduction des niveaux sonores des avions.

### **II.3 – Dans le transport par train, métro, bus ou car**

- afficher les retards ;
- la propreté ;
- la régularité et la fréquence des trains ;
- la ponctualité (horaire garantie quelque soit les circonstances) ;
- les services à bord ;
- l'information en situation perturbée ;
- la certification de services (TER, gare, Transilien, service auto train) ;
- le temps d'attente ;
- la sécurité et la sûreté de transport ;
- la continuité du service ;
- la contribution à l'économie locale ;

- le respect de l'environnement ;
- du matériel favorisant le confort à tout moment et en toute saison.

#### **II.4 – Dans le secteur de l'énergie**

- la sécurité et la sûreté des installations ;
- la qualité et la continuité de la fourniture ;
- l'enterrement des lignes électriques ;
- des informations et des conseils relatifs aux économies d'énergie ;
- la préservation de l'environnement ;
- la transparence et la concertation avec toutes les clientèles et leurs représentants ;
- la prise en compte des plus démunis pour assurer le droit à l'électricité ;
- l'affichage dans les locaux d'accueil des résultats de la satisfaction clientèle et la publication par les revues d'information adressées aux clients.

#### **II.5 – Dans le secteur de la téléphonie**

- la facturation du temps à la seconde ;
- la desserte du territoire dans des conditions homogènes (téléphone, télex, transmission de données haut débit) ;
- qualité de l'information pré contractuelle et pendant la durée de vie du contrat (fiches pré-contractuelles, fiches tarifaires) ;
- facture détaillée gratuite ;
- le traitement des litiges avec possibilité de recours à une médiation interne ;
- la concertation avec les associations de consommateurs au niveau local et national ;
- des engagements de qualité de service certifiés par un organisme certificateur ;
- la desserte et la couverture du territoire national ;
- la publication des critères de qualité de service, des seuils de performance et des résultats atteints.



## **Liste chronologique des avis et des rapports élaborés par le CNC depuis 1983**

### **Publicité Comparative – 1984.**

Rapporteurs :Mme MABILLE (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur  
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 3 Avril 1984 (BOCCRF du 15/01/1986).

### **Le crédit à la consommation – 1985.**

Rapporteurs :M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur  
M. LAGANDRE (CNPF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 22 Octobre 1985 (BOCCRF du 15/01/1986).

### **L'information du consommateur sur les biens de consommation durables » –1985.**

Rapporteurs :Mme BONHOMME (SGCC) pour le collège consommateur  
M. CABAL (CNPF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 Juin 1985 (BOCCRF du 8/02/1986).

### **L'information du consommateur sur les produits alimentaires – 1985.**

Rapporteurs :M. ARTHAUD (Labo-Coop) pour le collège consommateur  
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 16 Janvier 1986 (BOCCRF du 12/07/1986).

### **Avis du collège consommateur et usagers sur le contrôle technique des véhicules automobiles – 1985.**

Rapporteur :M. MARTINAIS (CNAFAL).  
Séance plénière du CNC du 25 Juin 1985 .

### **L'information du consommateur sur les produits alimentaires – 1986.**

Rapporteurs :Mme MADER (CSCV) pour le collège consommateur  
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

### **Le rôle du Conseil National de la Consommation – 1986.**

Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

### **Communication du collège « consommateurs et usagers » sur la réforme du droit de la concurrence et l'abrogation des ordonnances de 1945.- 1986.**

Rapporteur :Mme DURAND (UFCS) –  
Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (\*).

### **Contrat d'assurance multirisque habitation – 1987.**

Rapporteurs :M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur  
M. HAUUVUY (CNPF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 Mars 1987 (BOCCRF du 10/04/1987).

### **La formation du jeune consommateur – 1987.**

Rapporteurs :M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur  
Mme SOROKO (CNPF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/87).

**L'utilisation de la dénomination « allégé » dans les produits alimentaires – 1987.**

Rapporteur : M. DARMAILLACQ (CNPF).

Séance plénière du CNC du 12/06/1987 (BOCCRF du 6/11/1987).

**Le développement des essais comparatifs – 1987.**

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur

M. CABAL (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/1987).

**Modification de la réglementation sur le titre restaurant – 1987.**

Rapporteurs : M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur

M. GAUTHIER (CGPME) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 24 Novembre 1987 (BOCCRF du 16/12/1987).

**Le financement des organisations de consommateurs – 1987.**

Réunion du collège « consommateurs et usagers » du CNC du 6 Novembre 1987

**L'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix pour le secteur de l'assurance automobile – 1988.**

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 27 Janvier 1988 (BOCCRF du 4/02/1988).

**Travaux photographiques- 1988.**

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur

M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 1<sup>er</sup> Décembre 1988 (BOCCRF du 22/02/1989).

**« Techniques de vente et de distribution : la Franchise » – 1989.**

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. DU CLOSEL (CNPF) pour le collège professionnel

Séance plénière du 31 Janvier 1989 (BOCCRF du 22/02/1989).

**Les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté » – 1989.**

Rapporteurs : M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur

M. LARROUTUROU (EDF-GDF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

**Le comité européen de la consommation – 1989.**

Rapporteurs : M. EMAER (CSF) pour le collège consommateur

Mme SERRA (CNPF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

**L'information du consommateur sur le prix des prestations d'assurances – 1989.**

Rapporteurs : Mme RAVEL (ORGECO) pour le collège consommateur

M. HAUUVUY (CNPF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989).

**Travaux photographiques : Vente par correspondance (VPC) – Libre-service – 1989.**

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur

M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989 et BOCCRF du 30/09/1989).

**Avis du Conseil national de la consommation en date du 19 Septembre 1989 visé par le décret n°89-680 du 20 Septembre 1989 relatif aux prix de vente et aux marges de certains produits en Guadeloupe – 1989.**

Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1989 (BOCCRF du 30/09/1989).

**Avis du Conseil national de la consommation sur deux avant-projets de loi, l'un portant réforme des professions juridiques et judiciaires et l'autre relatif à l'exercice sous forme de sociétés des professions libérales soumises à un statut législatif ou réglementaire, ou dont le titre est protégé – 1990.**

Rapporteurs : Mme CRESPEL (FFF) pour le collège consommateur  
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 23 Janvier 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

**Rapport et avis du Conseil National de la consommation sur les produits industriels – 1990.**

Rapporteurs : M. FLAMANT (CGL) pour le collège consommateur  
Mme AMOY (CNPF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

**Note adoptée par le Conseil national de la consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme « frais » en matière de denrées alimentaires précédée de l'introduction à l'avis – 1990.**

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur  
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport du groupe de travail sur les véhicules gravement accidentés – 1990.**

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur  
M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 3 Juillet 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

**Avis et rapport du groupe de travail du Conseil national de la consommation sur les automates d'appel – 1990.**

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV) et M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur  
MM. SIOUFFI (CNPF) et DESAINT (Syndicat du Marketing téléphonique) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 26 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

**Avis du collège consommateur du Conseil national de la consommation sur les propositions contenues dans le rapport de M. Alain BRUNE relatif aux écoproduits et aux labels écologiques – 1990.**

Réunion du collège consommateur du Conseil national de la consommation du 13 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du problème de la parapharmacie.- 1991.**

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur  
M. de PREVILLE (Conseil National du Commerce) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 15 Mars 1991 (BOCCRF du 27/03/1991).

**Rapport du Conseil National de la Consommation sur les Pompes Funèbres – 1991.**

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur  
M. MORLEVAT (FNCCR) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 14 Mai 1991 (BOCCRF du 27/06/1991).

**Avis du collège professionnel du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 Juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux – 1991.**

Rapporteur : Mme SERRA (ANIA/CNPF)  
Séance plénière du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

**Avis du collège consommateur du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux – 1991.**

Rapporteur : M. BOURDILA (ANC)

Séance plénière du CNC du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du bilan des accords locaux négociés – 1992.**

Rapporteurs : M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 12 Février 1992 (BOCCRF du 21/02/1992).

**Modification de la Note adoptée par le Conseil National de la Consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme « frais ». – 1992.**

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur

M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 Mars 1992 (BOCCRF du 31/12/1992).

**Consultation du Conseil National de la Consommation sur les essais comparatifs – 1993.**

Séance plénière du 11 Février 1993 (BOCCRF du 5/03/1993).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant les règles de commercialisation des véhicules d'occasion – 1993.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

M. BOUQUIN (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 11/08/1993).

**Rapport du Conseil National de la Consommation sur la certification des services – 1993.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 15/10/1993).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif à l'amélioration de la qualité des services dans le commerce – 1993.**

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. MALATERRE (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 15/01/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation sur le projet de loi modifiant le Titre 1<sup>er</sup> Information des consommateurs du code de la consommation dans ses articles L.115-27 et suivants sur la certification de produits et de services – 1993.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 8/04/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif aux Automates de Vente – 1994.**

Rapporteurs : M. PERROT (CSCV) pour le collège consommateur

M. LEONARD (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation sur l'avant-projet de loi organique et l'avant-projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative s'inscrivant dans le cadre du programme pluriannuel de modernisation de la justice. – 1994.**

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur

M. DROT (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation sur un modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées – 1994.**

Rapporteurs : M. HUGUET (Fédération Nationale LEO LAGRANGE) pour le collège consommateur  
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 29/07/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif à la publicité des objets, appareils et méthodes (O.A.M.) présentés comme bénéfiques pour la santé – 1994.**

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur  
M. DARMAILLACQ (CNPFF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation sur le projet de loi organique et le projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative adoptés par l'Assemblée Nationale en première lecture – 1994.**

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur  
M. DROT (CNPFF) pour le collège professionnel  
Séance plénière du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant le projet de décret relatif à la prévention des risques liés au comportement au feu des meubles rembourrés et objets assimilables destinés à être utilisés dans les lieux domestiques ou en collectivités et des produits constituants et le projet de décret relatif à la prévention des risques liés à l'allumabilité et à l'état hygiénique des articles de literie destinés à être utilisés dans les lieux domestiques et en collectivités, et des produits constituants – 1994.**

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales) pour le collège consommateur  
Mme VALACHS (CNPFF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 9/12/1994).

**Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses dentaires – 1994.**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL) pour le collège consommateur  
M. ORLIANGES (UNAPL) pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (BOCCRF du 28/12/1994).

**Rapport du collège des « Consommateurs et Usagers » du Conseil national de la consommation sur la concertation Services Publics – Organisations de consommateurs – 1994.**

Rapporteur : M. EMAER (CSF)  
Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (\*).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique – 1995.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
M. de MINVIELLE (CNPFF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 6 Avril 1995 (BOCCRF du 18/05/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur les prix et services offerts par les masseurs-kinésithérapeutes – 1995.**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 19 septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation sur les Essais Comparatifs – 1995.**

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,  
Mme VALACHS (CNPFF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation sur les loteries dans la vente par correspondance – 1995.**

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT, pour le collège consommateur,  
M. SIOUFFI (SEVPCD), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation sur les autoroutes à péage – 1995.**

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,  
M. ROUSSEAU (SNCF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 27 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire – 1995.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 28 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

**Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité – 1996.**

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales, pour le collège consommateur,  
Mme SERRA (ANIA/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

**Avis du Conseil national de la consommation sur l'optique médicale – 1996 –**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,  
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1997 (BOCCRF du 23/04/1996).

**Avis du Conseil national de la consommation relatif à une meilleure protection du consommateur qui recourt aux services d'un mandataire automobile – 1996.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

**Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire – 1996.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 11 juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996).

**Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'information du consommateur sur les honoraires médicaux – 1996.**

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 11 Juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes bovines et l'information des consommateurs – 1996.**

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,  
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 22/10/1996)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur de l'esthétique médico-chirurgicale – 1996.**

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi – 1996.**

Rapporteurs : M. GAY (ANC), pour le collège consommateur,  
M. MOUZAY (APCM), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

**Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur l'offre d'accès à Internet – 1997.**

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,  
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,  
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK,  
Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 21/02/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les syndicats de copropriété – 1997.**

Rapporteurs : Mme RASTOLL (CGL), pour le collège consommateur,  
M. LEONARD (CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé – 1997.**

Rapporteurs : Mme SAVONNEAU (CNL) et Mme JANNET (UFCS), pour le collège consommateur,  
M. SALMON (CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

**Bilan 1996 de l'Observatoire des Loteries Commerciales (Groupe de travail du CNC) – 1997.**

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,  
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation sur la dénomination à adopter dans le langage courant pour les fractions d'euros, sur le genre et le pluriel du mot « euro » et sur le symbole de l'euro – 1997.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la prise en compte des arrondis lors des conversions francs/euros – 1997.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les arnaques de la consommation – 1997.**

Rapporteurs : M. PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur,  
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,  
Consultation écrite du CNC du 18 Juillet 1997 (BOCCRF du 30/08/1997)

**Recommandations du Conseil national de la consommation portant sur la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet aux consommateurs, suivies d'une grille de concordance entre la puissance des micro-ordinateurs, le débit des modems et les services accessibles sur Internet (annexes I et II à l'avis du CNC du 18 Février 1997 sur l'offre d'accès à Internet) – 1997.**

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,  
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,  
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK  
Séance plénière du CNC du 23 Septembre 1997 (BOCCRF du 30/10/1997)

**Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur le commerce électronique : l'offre commerciale et la protection du consommateur – 1997.**

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,  
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,  
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK  
Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du/12/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes ovines et l'information des consommateurs – 1997.**

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,  
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation concernant l'information des consommateurs sur l'euro – 1997.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

**Avis du Conseil national de la consommation sur les réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages – 1997.**

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,  
M. DROT (CETEM/CPNF), pour le collège professionnel,  
Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997).

**Avis du Conseil national de la consommation concernant l'euro : « Recommandations du CNC sur l'utilisation d'un taux de conversion indicatif dans tout document remis au public avant la fixation du taux de conversion définitif ». – 1998.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1998 (BOCCRF du 27/03/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'optique médicale – 1998.**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,  
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 6 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés – 1998.**

Rapporteurs : M. HUCHETTE (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,  
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 8 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur des assurances complémentaires maladie. – 1998.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,  
M. RIVE (FFSA/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

**Avis N°5 du Conseil national de la consommation sur le suivi de l'introduction de la monnaie unique – 1998.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).



**Avis N°6 du Conseil national de la consommation concernant l'information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euros pendant la période transitoire – 1998.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 2011/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services – 1998.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la prévention des situations de surendettement – 1998.**

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,  
M. DROT (CETELM/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur le dépannage à domicile – 1999.**

Rapporteurs : Mme JULIOT (UFCS), pour le collège consommateur,  
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 24 mars 1999 (BOCCRF du 12/05/1999).

**Avis n° 7 du Conseil national de la consommation concernant la conversion en euros des seuils du code de la consommation applicables au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2002. – 1999.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 9 novembre 1999 (BOCCRF du 11/12/1999).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses auditives – 1999.**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 7/03/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les méthodes de conservation des denrées alimentaires : les viandes. – 1999.**

Rapporteurs : M. de CARNE (CNAFC) pour le collège consommateur,  
M MALATERRE (FCD/MEDEF) pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 25/07/2000).

**Avis n°8 du Conseil national de la consommation sur l'organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire (1<sup>er</sup> janvier 2002) et annexes I et II. – 2000.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (CARREFOUR/MEDEF) pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 10 mars 2000 (BOCCRF du 21/04/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les produits cosmétiques de protection solaire – 2000.**

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur,  
M. GRANGE CABANE (FIP/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation relatif à la qualité des fruits et légumes frais dans le commerce – 2000.**

Rapporteurs : M. PERROT (CLCV), pour le collège consommateur,  
M. MALATERRE (FCD/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation sur les maisons de retraite – 2000.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

**Avis n°9 du Conseil national de la consommation sur l’affichage des prix au cours de la période 2001-2002. – 2000.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la publicité sur le crédit à la consommation et aux crédits renouvelables – 2000**

Rapporteurs : Mme GUIDEAU (CSF), pour le collège consommateur,  
M. NASSE (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la « publicité et l’enfant » - 2000**

Rapporteurs : M. de BERNIERES (CNAFC), pour le collège consommateur,  
Mme REICHENBACH (UDA/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l’éducation du jeune consommateur – 2000.**

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,  
Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

**Avis n°10 du Conseil national de la consommation relatif à certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euros – 2000.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

**Avis du Conseil national de la consommation sur l’information du consommateur dans le secteur des avocats – 2000.**

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

**Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la sécurité des cartes de paiement – 2001.**

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur,  
M. SIOUFFI (FEVAD/MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 22 mars 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

**Avis n° 11 du Conseil national de la consommation relatif aux conditions du basculement à l’euro de certaines professions – 2001.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 19 avril 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

**Avis n°12 du Conseil national de la consommation relatif à l'information de proximité des consommateurs sur l'euro et le rôle des observatoires départementaux de l'euro – 2001.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 29 mai 2001 (BOCCRF du 24/07/2001).

**Avis n°13 du Conseil national de la consommation relatif à l'incidence de l'introduction de l'euro fiduciaire sur l'évolution des prix et sur les dispositions à envisager en vue de l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2002. – 2001.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Consultation écrite du 29 juin 2001 (BOCCRF du 23/08/2001).

**Avis n° 14 du Conseil national de la consommation relatif au vocabulaire euro – 2001.**

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2001 (BOCCRF 30/10/2001).

**Avis du Conseil national de la consommation sur la filière marée – 2001.**

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,  
M. MALATERRE (MEDEF), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 20 décembre 2001 (BOCCRF du 26/02/2002).

**Avis du Conseil National de la Consommation sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques – 2002.**

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel  
Consultation écrite du 11 janvier 2002 (BOCCRF du 27/3/2002)

**Avis du Conseil National de la Consommation sur les Transports sanitaires terrestres - 2002.**

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,  
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.  
Séance plénière du CNC du 28 mars 2002 (BOCCRF du 28/10/2002)

**Avis du Conseil National de la Consommation sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré contractuelle – 2002.**

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 11 juillet 2002 (BOCCRF du 21/10/2002)

**Avis du Conseil National de la Consommation relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables – 2002.**

Rapporteurs : Mme VIGNON (UFCS), pour le collège consommateur,  
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 22 octobre 2002 (BOCCRF du 28/11/2002)

**Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif aux huissiers de justice – 2003.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur  
M ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel  
Séance plénière du CNC du 1<sup>er</sup> juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

**Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatifs à la terminologie, (remplaçant le précédent paru au BOCCRF du 27 mars 2002) et au document tarifaire remis dans le cadre de l'information pré-contractuelle – 2003.**

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur  
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 1<sup>er</sup> juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

**Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatif aux sceaux et labels sur Internet – 2003.**

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur  
M LOLIVIER (FEVAD), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 10 juillet 2003 (BOCCRF du 14 avril 2004)

**Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'organisation du CNC – 2004.**

Rapporteurs : M. PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur  
M. MALATERRE (FCD), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

**Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation – 2004.**

Rapporteurs : M PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur  
M. LEBRUN (CGPME), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

**Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la reconnaissance de la contribution au développement durable – 2004.**

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur  
M. REMOUE (MEDEF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

**Rapport du Conseil National de la consommation relatif au remboursement anticipé des crédits immobiliers – 2004.**

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur  
M. NASSE (ASF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 1<sup>er</sup> mars 2005)

**Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la médiation – 2004.**

Rapporteurs : Mme CRESPEL (Familles de France), pour le collège consommateur  
M. CHENIN (EDF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 6 juillet 2004 (BOCCRF du 1<sup>er</sup> mars 2005)

**Rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands – 2004.**

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur  
M. ANNE (FNADE), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 6 juillet 2004

**Rapport du Conseil National de la consommation relatif à la location de courte durée de véhicules sans chauffeur – 2004.**

Rapporteurs : M. SIROT (ORGECO), pour le collège consommateur  
Mme de SAINT DIDIER (MEDEF), pour le collège professionnel  
Séance plénière du 6 juillet 2004 (BOCCRF du 1<sup>er</sup> mars 2005)