



RAPPORT D'ACTIVITE
DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
POUR L'ANNEE 2005

Conseil National de la Consommation – 59, bd Vincent Auriol – 75703 PARIS Cedex 13
Télédoc 051 – Téléphone : 01 44 97 31 89 ; 01 44 97 29 41
Télécopie : 01 44 97 33 66 – Mèl : cnc.secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr

INTRODUCTION

Le Conseil national de la consommation (CNC), créé en 1983 et présidé par le Ministre chargé de la consommation, a pour mission d'organiser « la confrontation et la concertation » (article D.511-1 du code de la consommation) entre les représentants des consommateurs et ceux des professionnels, sous l'égide des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation.

2005, année de la réforme du Conseil national de la consommation.

L'année 2005 a été marquée par une réforme importante du CNC, ayant pour but de rendre l'institution plus sensible aux problèmes de consommation qui émergent, compte tenu de l'évolution des techniques, des pratiques commerciales et de l'environnement juridique, et de la faire fonctionner de manière plus fluide. Les propositions d'amélioration des textes régissant le CNC formulées à cet effet par les membres du CNC lors de la séance plénière du 9 février 2005 ont été reprises par le décret n°2005-249 du 14 mars 2005, complété par trois arrêtés ministériels de la même date.

La réforme s'organise autour de trois axes : la composition du CNC a été élargie, son fonctionnement a été rendu plus efficace, et des dispositions ont été prises pour que ses travaux bénéficient d'un meilleur éclairage européen.

- Pour enrichir les travaux des séances plénières du CNC, il a été décidé d'y associer les principaux responsables d'instances spécialisées (Conseil national de l'alimentation, Commission de la sécurité des consommateurs, Comité consultatif du secteur financier, Conseil national des transports, AFSSA, AFSSAPS), les présidents de l'INC et du CREDOC, ainsi que le secrétaire général du SGAE (ex-SGCI).
- Pour rendre le fonctionnement du CNC plus efficace, de nouvelles capacités d'action ont été données à son Bureau, qui est ainsi devenu une véritable instance exécutive, pilotant l'ensemble des travaux du Conseil et adoptant les avis élaborés au sein des groupes de travail.
- Pour mieux prendre en compte la dimension européenne de la politique de consommation, il a été convenu que le CNC se donne les moyens pratiques d'examiner les projets de textes communautaires le plus en amont possible de leur élaboration. Concrètement, un point sur l'actualité communautaire est désormais inscrit à l'ordre du jour de chaque réunion du Bureau du CNC.

2005, une année d'activité intense et diversifiée pour le Conseil National de la Consommation.

Les réunions du CNC

Treize réunions du C.N.C. ont été organisées en 2005 : deux séances plénières présidées respectivement par le Directeur général (en février) et par le Ministre (en juillet), quatre réunions du bureau et sept réunions du collège des consommateurs et usagers (dont six depuis la réforme).

Le Conseil National de la consommation a réuni quatre groupes de travail spécialisés créés sur la base de mandats présentés par le Ministre ou les collèges des consommateurs et des professionnels, un groupe permanent et un groupe de suivi.

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

- la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers (*groupe mis en place le 5 novembre 2004*) ;
- le transport aérien (*groupe mis en place le 10 novembre 2004*) ;
- la protection des consommateurs et l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz (*groupe mis en place le 3 décembre 2004*) ;
- l'amélioration de l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques (*nouveau groupe mis en place le 9 décembre 2005 suite à la Table ronde présidée par le Ministre de l'Industrie le 21 septembre 2005*).

Leurs travaux sont présentés dans la première et la deuxième parties du rapport.

Le groupe permanent « Agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à 4 reprises en séance plénière et à 10 reprises en sous-groupe sur le thème de « l'étiquetage nutritionnel ». Leurs travaux sont présentés dans la troisième partie du rapport.

L'avis adopté par le CNC en 2000 sur « la publicité et l'enfant » a fait l'objet d'une réunion de suivi d'avis le 15 février 2005. Un compte rendu de cette réunion figure en quatrième partie du rapport.

Par ailleurs, un groupe de travail ad hoc, mis en place par le Garde des Sceaux, ministre de la Justice, et le Ministre chargé de la consommation, a conduit une réflexion sur les « actions collectives » entre les mois d'avril et de novembre 2005.

Ce groupe, coprésidé par Guillaume Cerutti, DGCCRF, et Marc Guillaume, DACS¹, a tenu 13 réunions et remis son rapport le 16 décembre 2005 au Ministre de l'Economie, des finances et de l'industrie et au Garde des sceaux, ministre de la justice. Les travaux du groupe sont présentés en partie V du rapport.

Le tableau de recensement de l'ensemble des réunions du CNC figure dans la partie VI du rapport.

Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2005

Quatre avis ont été adoptés en 2005, dont trois après la réforme par le Bureau du CNC . Ils figurent dans la première partie du rapport.

Les quatre avis adoptés par le CNC en 2005 sont les suivants :

- la parapharmacie (*adoption lors de la séance plénière du 9 février 2005*) ;
- la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers (*adoption lors de la réunion du bureau du CNC du 27 septembre 2005*) ;
- le transport aérien (*adoption lors de la réunion du bureau du CNC du 27 septembre 2005*) ;
- la protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz (*adoption lors de la réunion du bureau du CNC du 27 septembre 2005*).

Les consultations écrites

Trois consultations écrites ont été organisées en 2005, sur :

- le projet de modification de l'article 8-1 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur (dénomination « alliage or ») en janvier 2005 ;
- la publicité des prix de vente des carburants en mars 2005 ;
- les mesures tendant à faciliter le changement d'opérateur dans les télécoms en avril 2005.

La consultation sur le projet de Directive nationale d'orientation 2006 (DNO)

Lors du CNC plénier du 7 juillet 2005, le Ministre avait souhaité que le Bureau du CNC soit consulté à l'occasion de la préparation des orientations annuelles de la DGCCRF.

Dans ce cadre, une lettre a été envoyée le 25 août 2005 aux membres du Bureau du CNC pour soumettre à leur réflexion les 8 thèmes retenus et recueillir leurs éventuelles remarques ou propositions sur d'autres thèmes qu'ils estimeraient pertinents.

Un débat a été organisé sur ce thème lors de la réunion du Bureau du CNC organisée le 9 novembre 2005.

¹ DGCCRF : Directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.
DACs : Directeur des affaires civiles et du sceau

TABLE DES MATIERES

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2005	
I. 1 – La parapharmacie	5
I. 2 – La sécurité des installations électriques intérieures des particuliers	5
I. 3 - La protection économique du consommateur utilisant les transports aériens	5
I. 4 - La protection des consommateurs et l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz	6
II – Le groupe de travail du CNC relatif à l'amélioration de l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques	7
III - Les groupes permanents du CNC	
III.1 - Le groupe agroalimentaire et nutrition	8
III.2 – Le sous-groupe « étiquetage nutritionnel »	8
IV – La réunion de suivi de l'avis « la publicité et l'enfant »	9
V – Le groupe de travail ad hoc sur « l'action de groupe »	10
VI – Le recensement des réunions du CNC en 2005	11
VII – La communication sur les travaux du CNC	12
Liste des membres du CNC pour l'année 2005	
Collège "Consommateurs et Usagers"	13
Collège des "Professionnels"	14
Liste des membres du Bureau du CNC pour l'année 2005	15
Annexes : rapports et avis adoptés par le CNC en 2005	16
Liste chronologique des avis des rapports élaborés par le CNC depuis 1983	78

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2005

I. 1 - La parapharmacie

Le Conseil national de la consommation avait mandaté, le 25 janvier 2002, un groupe de travail pour étudier les possibilités légales d'une réduction du monopole pharmaceutiques des officines pour les produits à la frontière du médicament.

Le groupe de travail s'est réuni à quatre reprises. Ses travaux l'ont conduit à examiner l'évolution de la réglementation sur les produits « frontières », à établir un bilan de la situation du monopole pharmaceutique en Europe, et enfin à dresser un état des lieux des produits « frontières » distribués dans les différents circuits de distribution.

Le texte de l'avis, adopté lors de la séance plénière du 9 février 2005, a retenu que :

- le monopole des pharmaciens en France est particulièrement étendu. Il couvre des produits à la frontière du médicament dont la fabrication répond à des normes strictes, communes à l'ensemble des pays de l'Union européenne ;
- la sécurité de ces produits relève de la responsabilité des fabricants et non du mode d'utilisation ;
- les consommateurs bénéficient aujourd'hui d'un choix de mode de distribution pour ces produits et de prix variés, à l'exception des autotests de grossesse et de glycémie.

Le CNC a dès lors préconisé que tous les produits examinés, sous réserve de comporter les précautions, contre-indications, posologies et risques liés à leur utilisation, soient sortis du monopole des pharmaciens.

Il a donc recommandé au ministre chargé de la consommation de proposer au ministre de la santé de modifier l'article L. 4211-1 du code de la santé publique.

I. 2 - La sécurité des installations électriques intérieures des particuliers

Sur la base du mandat présenté par le Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL) et adopté par le Bureau du CNC le 10 juin 2004, le groupe de travail s'est réuni quatorze fois entre novembre 2004 et juin 2005.

Au terme de ces travaux, l'avis présenté par le groupe de travail a été adopté par le bureau du CNC lors de sa réunion du 27 septembre 2005.

Devant l'augmentation du nombre d'accidents liés aux installations électriques intérieures des particuliers, le CNC propose de suivre un plan d'actions composé de 11 mesures. Ces mesures tournent autour de 4 axes :

- la définition juridique de ce qu'est la mise en sécurité d'une installation électrique ancienne ;
- la mise en œuvre progressive des mesures suivant les types de logement ;
- la fiabilisation du système de diagnostic ;
- le développement de l'information et de l'incitation du public pour la mise en sécurité des installations électriques anciennes, notamment par des dispositifs de financement adaptés.

I. 3 - La protection économique du consommateur utilisant 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.

Le champ du mandat a été recentré sur les questions relatives à la protection économique du consommateur et en excluant les questions de sécurité, sujet justifiant un groupe de travail spécifique.

Le groupe, qui s'est réuni à 12 reprises entre novembre 2004 et septembre 2005, s'est attaché à privilégier parmi les thèmes retenus ceux pour lesquels, en raison des difficultés recensées, la recherche de solutions dans un cadre concerté devait être privilégiée :

- l'amélioration de l'information du consommateur en matière de tarifs,
- l'amélioration de la qualité de service,
- l'amélioration du règlement des litiges,
- le renforcement de l'information donnée au consommateur,
- la limitation de la surréservation.

Les recommandations adoptées, lors de la réunion du bureau du CNC du 27 septembre 2005, visent à diminuer les facteurs d'incertitude pour le consommateur.

Il s'agit ainsi d'améliorer l'information du consommateurs en matière de tarifs : il devra disposer d'une information claire sur le prix effectif à payer (toutes taxes comprises, taxes et redevances aéroportuaires, repas compris ou non ...).

L'avis préconise aussi d'améliorer la qualité du service offert, notamment au sein des aéroports : traitement des bagages, gestion des retards, règlement des litiges. Il souhaite que cette démarche soit prolongée en vue de déboucher sur une certification de services.

Enfin, le CNC recommande de limiter la surréservation et, dans tous les cas, que soit privilégié systématiquement le volontariat afin de satisfaire au mieux la clientèle.

Par ailleurs, il préconise qu'un bilan des actions engagées soit effectué dans un délai d'un an à compter de la publication de l'avis.

I. 4 - La protection des consommateurs et l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

Le groupe de travail du Conseil National de la Consommation mis en place à la fin de l'année 2004, à la demande du Ministre des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat, des Professions Libérales et de la Consommation, s'est réuni à 12 reprises entre décembre 2004 et septembre 2005.

L'avis adopté, lors de la réunion du bureau du CNC du 27 septembre 2005, veut préparer l'ouverture aux particuliers, le 1^{er} juillet 2007, des marchés du gaz et de l'électricité.

Les propositions du CNC traduisent la nécessité de sensibiliser les particuliers à la nouvelle organisation de ce marché, en privilégiant :

- les actions de communication à destination du grand public : campagne publique d'information, réalisation et mise en ligne d'un guide destiné aux consommateurs domestiques ;
- la mise en place, dans le code de la consommation, d'un cadre juridique spécifique aux contrats de fourniture d'énergie et assorti de sanctions en cas de non-respect de ses dispositions ;
- l'institution d'un médiateur de l'énergie pour le traitement des litiges nés de l'exécution des contrats ;
- la promotion du développement durable par les fournisseurs.

Le Conseil souhaite aussi que soient engagés des travaux pour clarifier la portée pratique, pour les consommateurs domestiques, de l'exercice de leur éligibilité, notamment en ce qui concerne la possibilité de bénéficier ou non des tarifs réglementés.

Le groupe de travail chargé du dossier se réunira d'ici fin 2006 pour faire un état de la mise en œuvre de ses propositions.

**II - Le groupe de travail du CNC
relatif à l'amélioration de l'information donnée au consommateur,
le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu
et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques**

A l'issue de la table ronde du 27 septembre 2005 sur les communications électroniques présidée par François Loos, Ministre de l'Industrie, la décision a été prise de rechercher les solutions à certaines des difficultés rencontrées par les consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services et de communications électroniques dans une concertation organisée dans le cadre du CNC.

Le mandat du groupe de travail a été adopté par le bureau du CNC lors de sa réunion du 8 novembre 2005.

Le contenu du mandat reprend les conclusions de la table ronde, une concertation entre les consommateurs et les professionnels dans le cadre d'un groupe de travail du CNC étant demandée sur les points suivants : la lisibilité des publicités, le renforcement de l'information du consommateur et l'élaboration d'un certain nombre de guides ou de codes.

Toutefois, dans un souci de pragmatisme, le mandat ouvre la possibilité pour le groupe de travail de se saisir de toute nouvelle question pouvant intervenir en cours de session. Enfin, le groupe s'inscrit dans un calendrier volontariste afin de respecter les orientations fixées dans le cadre de la table ronde.

Le groupe de travail mis en place qui s'est réuni à deux reprises en 2005 a décidé de créer en son sein six sous-groupes chargés respectivement d'examiner les thèmes suivants :

- la mise à disposition d'une fiche informatisée standardisée,
- le traitement des litiges,
- la publicité,
- l'élaboration d'un guide pédagogique,
- la résiliation du contrat en cas de service non rendu,
- la remise du contrat.

Les travaux seront engagés en janvier 2006 pour les quatre premiers thèmes et en février pour les deux suivants.

III - Les groupes permanents du CNC

III. 1 - Le groupe agroalimentaire et nutrition

Le groupe permanent agroalimentaire et nutrition s'est réuni à quatre reprises en 2005.

L'axe essentiel de travail de cette année a été celui de la nutrition avec comme principaux thèmes, le sel dans les aliments, l'obésité des enfants, l'étiquetage nutritionnel.

Le groupe permanent a également été chargé de donner son avis sur certains projets de textes : étiquetage des denrées aromatisées ; indication de l'origine des produits ; projet de réglementation communautaire sur la viande hachée ; l'étiquetage des denrées aromatisées etc.

III.2 – Le sous-groupe « étiquetage nutritionnel »

L'étiquetage nutritionnel fait l'objet de dispositions spécifiques communautaires depuis 1990 (Directive n°90/496/ du 24 septembre 1990 relative à l'étiquetage nutritionnel).

Dès 2002, la Commission européenne a prévu de mettre en chantier une révision de l'étiquetage nutritionnel, après avoir interrogé les États membres. En réponse à ce questionnaire, la France s'est prononcée, le 18 novembre 2003, en faveur de cette révision. De plus, elle a rappelé en octobre 2004, à la Commission, la nécessité de procéder à cette réflexion.

Pour préparer les positions des autorités nationales en vue de la révision de cette directive, un groupe de travail spécifique rattaché au groupe de travail « agroalimentaire et nutrition » du Conseil national de la consommation a été mis en place en décembre 2004. La coordination de ce groupe, ainsi que la fonction de rapporteur, ont été confiées au Professeur Ambroise Martin.

Le sous-groupe de travail s'est réuni à neuf reprises afin d'examiner et finaliser le projet de rapport établi par le Professeur Martin.

Les conclusions de ce rapport seront présentées au groupe plénier « agroalimentaire et nutrition » pour adoption au premier semestre 2006.

IV - La réunion de suivi de l'avis « la publicité et l'enfant »

La réunion de suivi des recommandations de l'avis, adopté le 25 octobre 2005 par le CNC réuni en assemblée plénière, a été organisée le 15 février 2005.

Le bilan effectué au cours de la séance a permis de constater que plusieurs recommandations de l'avis ont été suivies d'effet :

- la publicité télévisée et du cinéma en général : le BVP a indiqué aux chaînes, les tranches horaires possibles de programmation des publicités des films interdits aux moins de 12 et 16 ans. Par ailleurs, l'avis du CNC avait été transmis au Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA).
- l'affichage : s'il n'était pas possible dans le cadre de la Commission de concertation, de mettre en place un système semblable à celui de la télévision, les annonceurs et les agences de publicité ont mis en place un dispositif d'alerte. Les syndicats de l'UDA et de l'AACC ont également écrit à chacun des annonceurs et à chacune des agences membres pour faire jouer, en matière d'affichage, systématiquement le conseil préalable du BVP, avant diffusion. De leur côté, les afficheurs se sont engagés à saisir le BVP en amont en cas de doute sur une publicité (conformité aux règles de déontologie et à la réglementation).
- la publicité en matière de jeux vidéo : une signalétique plus claire a été mise en place, avec une visibilité mieux organisée. Les régulateurs de la profession publicitaire – BVP, UDA, AACC – ont intégré dans la recommandation publicité et enfant, actualisée en 2002 toutes les recommandations de l'avis du CNC « publicité et enfant ». Cette préoccupation a aussi été intégrée par la profession des logiciels de loisirs et par le BVP dans le cadre de ses procédures de contrôle.
- les services audiotel et minitel : le BVP exerce un contrôle depuis qu'il a constaté que certains produits pouvaient être liés à la pédophilie ou à la pornographie. De nombreux chantiers ont également été ouverts par les ministères concernés et le Forum des droits sur l'Internet. Ainsi depuis 2000, les entreprises pouvant servir de support publicitaires (métro, bus, presse, télévision) sollicitent systématiquement le BVP avant toute diffusion de publicité.

Par ailleurs, des améliorations ont également été apportées sur le contenu des messages de publicité interactive et les systèmes de filtrage.

S'agissant de la prévention et traitement des litiges relatifs à la publicité à destination des enfants, le BVP, très actif à l'échelon européen, a décidé de mettre en place et a proposé, dans le cadre de la Commission de concertation, des procédures de dialogue et de consultation systématique des associations présentes au sein de la Commission de concertation, avant élaboration des recommandations.

Si plusieurs recommandations de l'avis du 25 octobre 2000 ont été suivies d'effet, il apparaît cependant souhaitable pour l'avenir que les représentants des consommateurs et des professionnels travaillent en concertation proche du BVP et de l'UDA.

Le bilan est cependant moins positif sur le marketing scolaire et l'éducation des jeunes consommateurs. En effet, cette partie de l'avis rendu par le groupe a été peu suivie par l'Éducation nationale.

Enfin, une enquête sur les magazines pour adolescentes paraît également nécessaire.

V – Le groupe de travail ad hoc sur « l'action de groupe »

Au début de l'année 2005, le Président de la République a demandé au Gouvernement de proposer une modification de la législation pour permettre à des groupes de consommateurs et à leurs associations d'intenter des actions collectives contre les pratiques abusives observées sur certains marchés.

Un groupe de travail *ad hoc* de 17 membres a été mis en place à cette fin en avril 2005. Ce groupe, placé sous la co-présidence du Directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et du Directeur des affaires civiles et du sceau, rassemblait des personnalités émanant de certaines associations de consommateurs, du milieu des entreprises et des professions juridiques et judiciaires.

Ce groupe a remis son rapport le 16 décembre 2005 au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et au Garde des Sceaux, ministre de la Justice. Ce document analyse les systèmes juridiques étrangers où existe déjà l'action de groupe et dresse un bilan des différentes formes d'action en justice actuellement ouvertes aux associations de consommateurs. Il identifie différentes voies de progrès envisageables tout en mentionnant qu'aucune ne recueille l'adhésion de l'ensemble de ses membres.

Les discussions du groupe ont fait apparaître trois orientations :

- ↳ une réforme des actions en justice actuellement ouvertes aux associations de consommateurs et notamment de l'action en représentation conjointe,
- ↳ la création d'une action de groupe inspirée d'exemples étrangers où dans une première phase le juge effectue un contrôle de la validité de l'action, puis dans la seconde phase de la procédure se prononce sur la responsabilité du professionnel et statue sur l'allocation de dommages et intérêts,
- ↳ la création d'une action en déclaration de responsabilité pour préjudice de masse où dans une première phase de la procédure, le juge statue sur la responsabilité du professionnel dans la survenance de dommages touchant plusieurs consommateurs, puis à l'issue d'une phase de publicité, reçoit les demandes en réparation des consommateurs et statue sur chacune d'entre elles.

Quelle que soit l'option envisagée, préalablement à l'introduction d'une action de groupe certains aspects doivent être nécessairement définis : son champ d'application, les juridictions compétentes pour en connaître, les modes de publicité de l'action et les modalités d'indemnisation des victimes.

S'agissant du champ d'application, diverses options sont apparues possibles, de la plus large (droit de la consommation, droit de l'environnement, droit du travail, droit financier et boursier, droit de la santé seraient concernés) à la plus restreinte : limitation au seul code de la consommation ou aux préjudices économiques subis par les consommateurs, excluant les préjudices corporels.

Concernant la compétence des tribunaux et les règles de procédure, le groupe de travail a préconisé de conserver pour l'essentiel les règles de droit commun.

Le sujet considéré représentant des enjeux importants tant pour les consommateurs, les entreprises, petites ou grandes, que pour les professionnels du droit et le système judiciaire français, le Gouvernement a décidé de rendre publics les résultats de ce travail en rendant le rapport disponible sur les sites Internet des deux ministères.

Une phase de consultation a été ouverte jusqu'au 1^{er} mars 2006 pour permettre aux acteurs directement concernés de faire valoir leur point de vue.

V – Le recensement des réunions du CNC en 2005

CNC Pléniers

9 février 2005
7 juillet 2005

26 octobre 2005
21 novembre 2005

Bureau du CNC

20 janvier 2005
22 juin 2005
27 septembre 2005
8 novembre 2005

Groupes de travail sur mandats

Sécurité des installations électriques

intérieures

13 janvier 2005
1^{er} février 2005
16 février 2005
25 mars 2005
19 avril 2005
11 mai 2005
18 mai 2005
21 juin 2005
29 juin 2005
6 juillet 2005
7 septembre 2005

Collège des consommateurs et usagers

27 janvier 2005
6 avril 2005
18 avril 2005
27 mai 2005
30 juin 2005
16 septembre 2005
9 décembre 2005

Groupes de travail permanents

Agroalimentaire et nutrition

20 janvier 2005
17 mars 2005
21 juin 2005
13 octobre 2005

Transport aérien

14 janvier 2005
11 février 2005
8 mars 2005
29 mars 2005
18 avril 2005
11 mai 2005
13 juin 2005
12 septembre 2005
29 juin 2005
11 juillet 2005

Sous-groupe « Étiquetage nutritionnel »

19 janvier 2005
15 février 2005
22 mars 2005
14 avril 2005
23 mai 2005
13 juin 2005
27 septembre 2005
21 novembre 2005

Information du Consommateur et ouverture du marché de l'électricité

11 janvier 2005
25 janvier 2005
8 mars 2005
24 mars 2005
21 avril 2005
17 mai 2005
9 juin 2005
28 juin 2005
4 juillet 2005
7 septembre 2005

Réunion de suivi d'avis du CNC

La publicité et l'enfant

15 février 2005

Groupe de travail ad hoc

« l'action de groupe »

12 avril 2005
26 avril 2005
10 mai 2005
24 mai 2005
7 juin 2005
21 juin 2005
4 juillet 2005
11 juillet 2005
7 septembre 2005
21 septembre 2005
5 octobre 2005

L'amélioration de l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques

7 décembre 2005
20 décembre 2005

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

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège "Consommateurs et Usagers"

Associations	Titulaires	Suppléants
ADEIC	M. Christian HUARD	Mme Anne PETIT
AFOC	M. Raphaël MANZANO	M. Pierre MARLEIX
ALLDC	M. Yves HUGUET	M. Marc LAGAE remplacé par Mme Ludivine COLY (arrêté du 30 décembre 2005)
ASSECO -CFDT	M. Patrick GUYOT	M. René MACHABERT
CGL	M. Emmanuel NGUYEN	M. Henry de GAULLE
CLCV	Mme Reine-Claude MADER	Mme Frédérique PRFUNDER
CNAFAL	M. Daniel FOUNDOULIS	Mme Françoise THIEBAULT
CNAFC	M. Emmanuel de CARNÉ	M. Pierre de BERNIERES
CNL	Mme Corinne RINALDO	Mme Patricia SAVONNEAU
CSF	M. Emmanuel RODRIGUEZ	Mme Laetitia ALI
Familles de France	Mme Véronique CRESPEL	Mme Catherine LEFRANÇOIS
Familles Rurales	Mme Béatrice CAILLER	Mme Catherine DECAUX
FNAUT	Mme Simone BIGORGNE remplacée par M. Régis BERGOUNHOU (arrêté du 15 septembre 2005)	M. Régis BERGOUNHOU remplacé par M. Marc DEBRINCAT (arrêté du 15 septembre 2005)
INDECOSA-CGT	M. Daniel TOURNEZ	M. Arnaud FAUCON
ORGEKO	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 REVENU

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège des "Professionnels"

Organismes	Titulaires	Suppléants
FNSEA	M. Didier MARTEAU	Mme Pauline RAUST
CNMCCA	M. Jean-François BELLIARD	M. Olivier COLIN
APCA	Mme Gisèle CORNIER	M. Frédéric ERNOU
CONFEDERATION PAYSANNE	Mlle Nicole POUPINET remplacée par Mme Jocelyne RIFFAUD (arrêté du 9 novembre 2005)	M. René LOUAIL remplacé par Mme Véronique LEON (arrêté du 9 novembre 2005)
MEDEF	Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE	M. Francis ATTRAZIC
MEDEF	M. Emmanuel BUS	M. Thierry GESLAIN
MEDEF	M. Alain GRANGÉ CABANE	M. Yves JUILLET
MEDEF	M. François MALATERRE remplacé par M. Pierre ROSIER (arrêté du 8 avril 2005)	M Michel LE TALLEC
MEDEF	M. Benoît MANGENOT	M. Marc LOLIVIER
MEDEF	M. Jacques PERRILLIAT	M. Laurent MARTIN
MEDEF	M. Bernard PLANQUE	M. Jean MINET
MEDEF	M. Jacques SAINCTAVIT	M. Jean-Claude NASSE
MEDEF	Mme Christine de SAINT-DIDIER	M. François REMOUE
MEDEF	M. Bernard SIOUFFI	Mme Christine REICHENBACH
MEDEF	M. Jean-Louis SCHILANSKY	
CGPME	M. Hubert-Marie GHIGONIS	M Didier CHENET
CGPME	M. Jacky LEBRUN	M. Jean-Marie DISSIDI
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	M. Patrick KAMOUN	M. Dominique DUPERRET
SERVICES PUBLICS	M. Pierre ASTRUC	Mme Marie-Christine COTTIN
	M. Pascal SOKOLOFF	Mme Danielle GRABER
UNAPL	M. Guy ROBERT	Mme Marie-Jeanne OURTH- BRESLE

**LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU CNC
POUR L'ANNEE 2005**

Collège des « consommateurs et usagers »

Titulaires

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)
M. Yves HUGUET	Association « Léo Lagrange » de défense des consommateurs (ALLDC)
Mme Reine-Claude MADER	Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)
M Emmanuel RODRIGUEZ	Confédération syndicale des familles (C.S.F)
M. Daniel TOURNEZ	Indecosa-CGT

Suppléants

Mme Béatrice CAILLER	Familles Rurales
M. Yves SIROT	Organisation Générale des Consommateurs (ORGEKO)
Mme Marie-Brigitte VIGNON	Union féminine civique et sociale (U.F.C.S)

Collège des « professionnels »

Titulaires

M. Jean-François BELLIARD	CNMCCA – Confédération nationale de la mutualité de la coopération et du crédit agricole
M. Alain GRANGÉ CABANE	MEDEF - Président de la Fédération des Industries de la Parfumerie Union Professionnelle Artisanale
M. Pierre JESSEL	U.P.A - Président de la Fédération Nationale des Syndicats Professionnels du Commerce du Poisson et de la Conchyliculture
M Jacky LEBRUN	CGPME - Président de la CCI de l'Oise
M. Pierre ROSIER	MEDEF – Directeur Délégué 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. Benoît MANGENOT	MEDEF - Directeur Général de l'Association Nationale des Industries Agro-Alimentaires (A.N.I.A.)
M. François REMOUE	MEDEF - Chargé de Mission pour les affaires sectorielles

ANNEXES

Rapports et avis adoptés par le CNC en 2005

I – Rapport et avis du CNC sur la parapharmacie	16
I.1 – Rapport	16
I.2 – Avis	19
II – Rapport et avis du CNC sur la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers	20
II.1 – Rapport	20
II.2 – Avis	49
III – Rapport et avis du CNC sur le transport aérien	53
III.1 – Rapport	53
III.2 – Avis	64
IV – Rapport et avis du CNC sur la protection des consommateurs et l’ouverture du marché de l’électricité et du gaz	
IV.1 – Rapport	66
IV.2 – Avis	75

Rapport et avis du Conseil national de la consommation sur la « Parapharmacie »

Rapport

Introduction

En France entrent dans le monopole des pharmaciens des produits qui sont à la frontière du médicament et dont la liste figure à l'article L. 4211-1 du code de la santé publique.

Le Conseil National de la Consommation a 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.

Pour atteindre ces objectifs le Conseil avait retenu qu'il convenait de modifier les dispositions du code de la santé publique relatives au monopole des pharmaciens.

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.

Le groupe de travail s'est réuni à quatre reprises. Ses travaux l'ont conduit à examiner l'évolution de la réglementation sur les produits « frontières », à établir un bilan de la situation du monopole pharmaceutique en Europe, et enfin à dresser un état des lieux des produits « frontières » distribués dans les différents circuits de distribution.

I – Évolution de la réglementation sur les produits frontières du médicament

Les produits à la frontière du médicament sont les produits qui peuvent être classés dans les catégories suivantes :

- produits d'hygiène et de soins : antiseptiques tels que l'eau oxygénée, l'alcool à 70° ou 90°, les bains de bouche, les produits destinés aux lentilles de contacts, les pansements, les compresses ;
- les produits de confort : vitamines, mélanges vitaminés, plantes, compléments alimentaires divers ;
- produits de diagnostic : autotests (grossesse, glycémie...) ;
- produits divers : crèmes à l'arnica, gels défatigants, crèmes chauffantes.... ;
- produits acaricides et insecticides destinés à être appliqués sur l'homme.

Depuis l'avis du CNC du 15 mars 1991 la réglementation communautaire et nationale a évolué. Certains produits ont désormais des statuts bien définis.

Les pansements, les produits destinés à l'entretien ou à l'application des lentilles oculaires de contacts sont des dispositifs médicaux qui relèvent de la directive 93/42/CEE du Conseil du 14 juin 1993 modifiée en dernier lieu par la directive 2003/32/CE du Conseil du 23 avril 2003. Cette directive s'applique aux dispositifs médicaux et à leurs accessoires. Elle a été introduite dans le code de la santé aux articles L. 5211-1 et suivants. La définition des dispositifs médicaux est donnée à l'article L. 5211-1 du code de la santé : « *On entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière produit, à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques ni par métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens* ».

Les dispositifs médicaux peuvent être commercialisés dès lors qu'ils ont obtenu une certification de conformité attestant de leurs performances et de leur conformité aux exigences de sécurité définies par la directive. Ils portent alors le marquage CE. Leur distribution est libre.

Il est à noter qu'en France les pansements présentés comme conforme à la pharmacopée sont réservés à la vente officinale.

Les autotests (dispositifs de diagnostic in vitro destinés à être utilisés par le public) relèvent de la directive 98/79/CE du 27 octobre 1998 transposée dans le code de la santé publique (aux articles L. 5221-1 et suivants). Cette directive nouvelle approche définit des exigences essentielles de sécurité. Les conditions de mise sur le marché de ces produits sont identiques à celle de la directive sur les dispositifs médicaux : certification de conformité aux exigences, marquage CE. La distribution des autotests est également libre.

Les compléments alimentaires relèvent désormais de la directive n°2002/46/CE du Parlement et du Conseil du 10 juin 2002. Elle définit des règles de composition et d'étiquetage de ces produits. Sa transposition est en cours. Leur distribution est libre.

II – Situation du monopole pharmaceutique dans l'Union européenne :

Trois modèles de monopole pharmaceutique ont été identifiés :

2.1 – Un monopole pharmaceutique étendu à des produits autres que les médicaments : France, Italie, Espagne, Grèce

Le monopole pharmaceutique le plus large est celui de l'Espagne. Il s'étend à l'ensemble de la parapharmacie et à l'alimentation infantile.

2.2 – Un monopole limité à la vente des médicaments : Pays-Bas, Allemagne, Danemark :

La vente des médicaments n'est pas libre mais le monopole des pharmaciens n'est pas absolu.

Aux Pays-Bas (loi du 1^{er} octobre 1963) : les médicaments sur ordonnance ou de prescription obligatoire sont vendus uniquement en pharmacie. Les autres médicaments sont classés en deux catégories : ceux dont la distribution est réservée à la pharmacie et les produits « OTC » (Over The Counter) c'est-à-dire « sur le comptoir » en vente libre chez les droguistes comme par exemple, les médicaments phytothérapeutiques et homéopathiques.

En Allemagne (ordonnance impériale du 22 octobre 1901 modifiée en dernier lieu en septembre 1998) la vente des médicaments est en principe réservée aux pharmacies à l'exception d'une liste de préparations autorisées à être vendues dans les supermarchés, les drogueries, les drugstores.

Au Danemark, en raison d'un très faible nombre d'officines, le monopole est aménagé avec des « annexes » de pharmacies habilitées à vendre plus ou moins de produits sur prescription et en automédication.

2.3 – Un monopole réservé seulement à certains médicaments : Royaume-Uni, Irlande, Luxembourg.

Dans ces pays la délivrance des médicaments est très largement ouverte.

Au Royaume-Uni, sont réservés à la vente en officine : les médicaments sur prescription médicale (POM list) et ceux sans prescription mais vendus exclusivement en pharmacie (Pharmacy only). Les autres médicaments sont en vente libre (general sales list) dans les épiceries ou les stations services. Figure dans cette catégorie des produits contenant de l'aspirine et du paracétamol avec des dosages restreints cependant.

En Irlande, le monopole officinal est limité aux seuls médicaments sur prescription médicale. Les pharmacies n'ont pas, en revanche, de liste limitative de produits.

Au Luxembourg, il n'y a pas de monopole juridique du médicament mais un monopole de fait depuis la disparition des droguistes.

Il ressort de ces éléments qu'un monopole pharmaceutique existe dans tous les pays, mais d'une ampleur extrêmement variable. Le monopole français est particulièrement étendu. Les « produits frontières » sont dans l'ensemble des pays européens précités en vente libre.

III – La distribution des « produits frontières » en France

Une enquête a été réalisée par la DGCCRF pour dresser un état des lieux de la distribution des produits « frontières ». Elle a été réalisée auprès des différents circuits de distribution parapharmacies, grandes enseignes de la distribution et pharmacies, en France métropolitaine et dans les DOM.

Elle a porté sur les produits suivants : vitamines C, polyvitamines, pansements, produits désinfectants, crèmes de massage, produits anti-poux, sérum physiologique, entretien de lentilles, gélules à base de plantes, bains de bouche, autotests de grossesse et glycémie.

Elle a mis en évidence que tous les produits objet de l'enquête sont vendus dans les trois circuits de distribution à l'exception des dispositifs médicaux de diagnostic in vitro (tests de grossesse et test de glycémie) qui ne sont vendus qu'en pharmacie. Les écarts de prix constatés entre les circuits de distribution pour les produits sont les suivants :

Vitamine C	GMS : prix inférieurs de 10% à ceux des pharmacies.
Polyvitamines	GMS et parapharmacie : prix inférieurs de 25 à 30 % à ceux des pharmacies.
Pansements	GMS et parapharmacie : prix inférieurs de 30 à 70 % à ceux des pharmacies.
Eau oxygénée	Parapharmacie : prix inférieurs de 25 % à ceux des pharmacies.
Alcool à 70%	Parapharmacie prix 20% moins chers qu'en pharmacie. Les GMS ne pratiquent pas des prix particulièrement attractifs sur ces produits qui sont peu distribués.
Éosine	GMS : prix inférieurs de 20 % à ceux des pharmacies.
Antiseptique rouge	Pharmacie : prix inférieurs de 12 % à ceux des parapharmacies.
Crèmes et gels de massage	Prix sensiblement identiques.
Produits anti-poux	GMS : prix inférieurs de 20 % à ceux des pharmacies.
Sérum physiologique	Parapharmacie et GMS : prix inférieurs de 40 % à ceux de pharmacies.
Entretien de lentilles	3 fois plus cher en pharmacie qu'en GMS et parapharmacie.
Gélules à base de plantes	Très grande variété de produits dans les trois circuits. Prix inférieurs de 10 à 40 % en GMS par rapport à la pharmacie.
Bains de bouche	De 25 à 35 % moins cher en parapharmacie par rapport à la pharmacie.

Conclusion

Le groupe a mis en évidence que les produits « frontières » relèvent pour la plupart de réglementations communautaires transposées en droit national et qui prévoient des obligations minimales de qualité et de sécurité pour leur commercialisation.

Il relève également que la distribution de ces produits en France est aujourd'hui proche de celle constatée dans les autres États membres malgré un monopole pharmaceutique qui s'étend au-delà des médicaments stricto sensu. Ces produits sont en effet vendus dans les trois circuits de distribution pharmacie, parapharmacie, grande distribution à des prix inférieurs en moyenne de 20 à 30 % en grande distribution par rapport à la pharmacie.

Afin d'assurer une réelle sécurité juridique pour l'ensemble des professionnels de la distribution et de permettre au consommateur de continuer à bénéficier pleinement d'une offre diversifiée pour ces produits, il convient d'adapter l'article L. 4211-1 du CSP relatif au monopole des pharmaciens.

Avis du Conseil national de la consommation relatif à la « Parapharmacie »

Le bureau du CNC, regrettant l'absence d'évolution de la législation relative au monopole des pharmaciens à la suite de son avis du 27 mars 1991, a adopté un nouveau mandat concernant la « parapharmacie » le 25 janvier 2002.

Le groupe de travail s'est interdit de reconsidérer la définition du médicament (régie par la directive européenne de 1965 et transposée en droit français en 1967, puis remplacée par la directive 2001/83 instituant le code communautaire relatif aux médicaments à usage humain également transposée dans le code de la santé) estimant qu'il n'en avait pas la compétence. Le groupe a choisi de réviser la liste des produits relevant du monopole officinal qui entre tout à fait dans son champ d'intervention.

La sécurité des produits de santé étant une préoccupation forte du groupe, celui-ci s'est tout d'abord interrogé sur la sécurité des produits à la frontière du médicament. Il a constaté que tous ces produits sont couverts par une réglementation. Le groupe a ainsi relevé que la fabrication de l'ensemble des produits examinés répond à des normes strictes, communes à l'ensemble des pays de l'union européenne. La sécurité de ces produits relève de la responsabilité des fabricants et n'est pas affectée par le mode de distribution.

Sur sa proposition, une enquête a été réalisée par la DGCCRF auprès des différents circuits de distribution, parapharmacies, grandes enseignes de la distribution et pharmacies, enquête qui a mis en évidence que les produits à la frontière du médicament sont vendus dans les trois circuits à l'exception des autotests de diagnostic in vitro. En outre, selon le circuit de distribution les prix varient de 20 à 30 % en moyenne en faveur des grandes et moyennes surfaces.

Il est ainsi apparu au Groupe que depuis l'avis du CNC de 1991 une diffusion plus large des produits « frontières » au grand public a eu lieu. Les consommateurs bénéficient aujourd'hui pour ces produits d'un choix de circuits de distribution et de prix. La concurrence a ainsi évolué dans l'intérêt des consommateurs.

C'est pourquoi, après des débats fructueux, les deux collègues ont souhaité, dans un esprit consensuel, faire des propositions modestes mais constructives qui, sans léser les intérêts professionnels et tenant compte de l'évolution des modes de consommation, de la législation, de l'intérêt des consommateurs et de la protection de la santé publique, ont pour objet de mettre la législation en adéquation avec les modes de distribution observés.

Le Conseil National de la Consommation, propose, sous réserve de garanties en matière de santé, que puissent être mis hors monopole des pharmaciens et commercialisés légalement dans tous les circuits de distribution les produits suivants :

- Produits désinfectants : alcool à 90° et à 70°, eau oxygénée, éosine à 1 % et à 2 % ainsi que sprays désinfectants et les solutions désinfectantes (tenant compte de la classification AFNOR) ;
- Bains de bouche antiseptiques (à visée d'hygiène bucco-dentaire) ;
- Les pastilles désinfectantes ainsi que les comprimés à visée adoucissante et calmante contre les irritations de la gorge et de la bouche ;
- Autotest de glycémie ;
- Autotest de grossesse ;
- Les pansements ;
- Les formes galéniques à administration par voie orale des produits issus de plantes ou d'extraits de plantes dont l'action est traditionnellement reconnue comme bénéfique pour la santé comme la passiflore, le thym sauge, le cassis, le marc de raisin, l'huile d'onagre, la vigne rouge, la valériane, la balotte, la guarana papaye, la valériane oranger, le ginseng, le charbon végétal, l'huile de bourrache, le radis noir, le fenouil, etc.

Bien entendu les plantes ou extraits de plantes qui composent ces produits devront tenir compte pour la sortie du monopole des listes positives de plantes non dangereuses qui sont révisées régulièrement.

- Vitamines : formes orales de polyvitamines avec ou sans oligo-éléments (dans la limite de la dose journalière) :
 - Polyvitamines (multivitamines et multivitamines avec oligo-éléments) ;
 - Vitamine C : toutes formes orales dosées jusqu'à 500 mg/unité ;
- Les produits anti-poux (aérosols ou baumes) ne comportant pas de dérivés souffrés (malathion), shampoings, sprays, lotions antiparasitaires, décolleurs de lentes ;
- Sérum physiologique ;

- Produits d'entretien des lentilles de contact :
 - solution saline ;
 - solution de déprotéinisation ;
 - produits multifonctions pour lentilles souples ou rigides.

Bien entendu, tous ces produits doivent obligatoirement comporter toutes les informations et précautions d'usages nécessaires à leur utilisation.

A cet effet, le Conseil National de la Consommation recommande au ministre des petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, de proposer au ministre des solidarités, de la santé et de la famille de modifier l'article L. 4211-1 du code de la santé. Le CNC estime nécessaire un suivi de l'application des recommandations du groupe de travail. A ce titre, un bilan sera réalisé dans un délai d'un an.

Cet avis a été adopté par les membres du CNC lors de la séance plénière du 9 février 2005.

Rapport et avis du Conseil National de la Consommation sur la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers

Rapport

Rapporteurs : Mme Françoise Thiébault, pour le collège des consommateurs et usagers.
M. Bernard Planque, pour le collège des professionnels.

INTRODUCTION

Le Groupe de travail du Conseil National de la Consommation sur la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers s'est mis en place au début de novembre 2004 et s'est réuni à quatorze reprises. Ses débats se sont en grande partie organisés autour d'exposés présentés par CONSUEL², PROMOTELEC³, la Commission de Sécurité des Consommateurs, l'Observatoire National de la Sécurité Électrique (ONSE), la Direction Générale de l'Énergie et des Matières Premières du Ministère de l'Économie des Finances et de l'Industrie, les entreprises Électricité de France (EDF) et Gaz de France (GDF), l'Union Sociale de l'Habitat (USH, qui représente les bailleurs sociaux), l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH), la direction générale de l'urbanisme et de la construction (qui relève actuellement du ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement), par QUALIFELEC, organisme français de qualification des entreprises du secteur de l'électricité, et enfin par le comité français d'accréditation (COFRAC).

Le Groupe a commencé par dresser un constat de la situation du parc d'installations électriques intérieures des logements en France et un bilan des accidents liés à ces installations. Il a estimé que le nombre de ces accidents avait atteint un niveau inacceptable, au regard des conséquences lourdes qui en découlent pour les personnes et pour la collectivité. Le Groupe s'est convaincu des insuffisances des dispositions réglementaires applicables en la matière en France et il a mis en évidence les limites des initiatives des acteurs économiques en matière de prévention des accidents.

Pour matérialiser ces premières réflexions, le Groupe a établi un rapport d'étape daté du 20 avril 2005.

Sur la base de ces analyses, et de comparaisons internationales exploitant notamment des informations collectées par la DREE, le Groupe est arrivé à la conclusion qu'il est justifié de définir et de mettre en œuvre de nouvelles actions pour protéger les consommateurs contre les accidents électriques sur leurs installations intérieures. Il propose donc, dans son projet d'avis du Conseil National de la Consommation, de rendre plus efficace la réglementation applicable à ces questions de sécurité, et il recommande aux Pouvoirs Publics de jouer pleinement leur rôle d'encouragement, de coordination, d'information et d'incitation des acteurs économiques.

Le présent rapport a pour objet de récapituler les travaux du Groupe, tant pour ce qui est du constat de la situation matérielle (1), qu'en ce qui concerne les limites des dispositifs existants (2) et la nécessité d'une stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques domestiques (3).

*

*

*

² Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité, organisme placé sous la tutelle d'une commission interministérielle composée de représentants des ministères de l'Industrie, du Logement, du Travail, de l'Intérieur, de l'Agriculture et de la Santé publique. CONSUEL a été déclaré d'Utilité Publique par décret du 29/9/2004 du Ministère de l'Intérieur publié au Journal Officiel du 8/10/2004.

³ Association créée en 1962 pour promouvoir la sécurité et la qualité des installations électriques dans le bâtiment.

PLAN DU RAPPORT

1 – Le constat : une situation qui ne s’améliore pas, des accidents trop nombreux, imputables à des dangers bien identifiés.

1.1. La situation : des risques croissants auxquels les consommateurs sont peu sensibilisés.

1.2. Des accidents trop nombreux aux conséquences très lourdes pour la société.

1.2.1. *Les difficultés techniques rencontrées en France pour évaluer le nombre des accidents électriques domestiques n’empêchent pas la convergence des appréciations sur le caractère alarmant de la situation.*

a) *Les électrocutions*

b) *Les incendies.*

c) *Les effets sanitaires et économiques des accidents.*

1.2.2. *Dans tous les pays, l’évaluation du nombre des accidents électriques domestiques se heurte à des difficultés, mais leur analyse fait apparaître des tendances similaires à celles de la France.*

1.3. Les dangers bien identifiés des installations électriques vieillissantes.

1.3.1. *Les professionnels français ont établi une méthode d’analyse des risques.*

a) *Classification technique des risques.*

b) *Classification des risques par degré de gravité.*

c) *Classification par origine du risque.*

d) *Classification selon la facilité du diagnostic du risque.*

e) *Classification selon la complexité ou le coût des adaptations ou réparations requises.*

1.3.2. *Les statistiques globales concernant les risques font ressortir une situation alarmante.*

2 – Les dispositifs existants : une insuffisance de la réglementation que compensent mal les démarches spontanées des consommateurs, malgré l’attractivité des offres de diagnostic portées par les professionnels.

2.1. Le groupe de travail estime que la réglementation n’est pas suffisante.

2.1.1 *La réglementation pose l’obligation de faire établir une attestation de conformité des installations dans le cas des logements neufs ou dans celui d’une rénovation totale s’accompagnant d’une interruption de l’alimentation en électricité.*

2.1.2. *En dehors des cas de rénovation totale, la réglementation prévoit très peu d’obligations pour l’habitat existant.*

2.2. Les offres de diagnostic volontaire paraissent répondre globalement aux besoins, mais ne sont pas suffisamment utilisées par les consommateurs.

2.3. L’information et la sensibilisation des publics n’atteignent pas leurs objectifs.

2.3.1. *Les faits générateurs de l’information sur la sécurité électrique.*

a) *Les informations de sécurité propres à chaque installation individuelle.*

b) *Les informations génériques sur la sécurité des installations électriques.*

2.3.2. *La forme de la communication sur la sécurité électrique.*

3 – La démarche proposée : une stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques, résolue, progressive et ciblée.

3.1 Définition de la stratégie.

3.2. Motivation des différentes actions proposées.

3.3. Proposition d’extension du mandat du groupe.

1 – Le constat : une situation qui ne s’améliore pas, des accidents trop nombreux, imputables à des dangers bien identifiés.

1.1 La situation : des risques croissants auxquels les consommateurs sont peu sensibilisés

Au cours des dernières décennies, les activités consommatrices d’énergie au domicile des ménages se sont fortement diversifiées. Les foyers se sont équipés d’un grand nombre d’appareils ménagers (lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, four à micro-onde...) de confort (sèche-cheveux, fer à friser, lampes halogènes...) et de loisirs (télévision, magnétoscope, lecteurs DVD, micro-ordinateurs, batteries de téléphone portable...). Or, cette multiplicité des usages de l’électricité n’est souvent pas compatible avec un fonctionnement sûr des installations intérieures anciennes, notamment celles qui ont plus de trente ans. Beaucoup de consommateurs ne le savent pas ou n’ont pas conscience de l’insécurité qui en découle.

Nombre d’entre eux ignorent également que les installations électriques sont soumises à un vieillissement progressif. Les prises se détériorent, les isolants se dégradent, à l’insu des occupants, le disjoncteur général cesse de fonctionner... Ainsi, les installations électriques peuvent, en l’absence d’entretien et de modification, être considérées comme vétustes, inadéquates et en fait obsolètes au bout de trente ans. Par ailleurs, les aménagements qu’apportent les consommateurs eux-mêmes à leurs installations peuvent être une source de danger.

Parce qu’elle est une énergie qui chemine de manière invisible, et que ses effets sont quasiment magiques, l’électricité passe pour inoffensive. Le mythe de la « fée électricité » a traversé plusieurs générations au XX^{ème} siècle. Cependant, pour que l’électricité reste durablement synonyme de confort, de progrès et de tranquillité, les installations intérieures dans les immeubles d’habitation doivent être régulièrement entretenues, adaptées à l’évolution des besoins des consommateurs et périodiquement contrôlées par des professionnels compétents.

La Commission de Sécurité des Consommateurs (CSC), dans ses deux avis du 16 décembre 1987 et du 3 décembre 2003, s’est inquiétée de l’insuffisance des dispositifs de diagnostic, de contrôle et de sensibilisation des consommateurs, et elle a recommandé la mise en place d’un contrôle périodique des installations électriques, notamment à l’occasion des changements de propriétaire ou de locataire.

Sur un plan beaucoup plus général, le Premier ministre et le Ministre de la consommation ont annoncé le 24 juin 2004 un plan de relance de la lutte contre les accidents de la vie courante, en fixant des objectifs chiffrés de réduction du nombre de morts et de blessés : en particulier, la mortalité des enfants de moins de 14 ans causée par les accidents domestiques doit être réduite de moitié d’ici à 2008. La prévention des accidents liés aux installations électriques intérieures des particuliers est nécessaire pour que cet objectif global puisse être respecté.

Or, comme l’a établi la Commission de Sécurité des Consommateurs, le rythme actuel des contrôles et diagnostics sur les installations électriques intérieures des particuliers est très insuffisant. Il importe donc qu’une prise de conscience de tous les intéressés s’opère et que des mesures vigoureuses soient rapidement prises pour que l’on avance réellement vers l’objectif d’un parc d’installations plus sûr.

1.2. Des accidents trop nombreux aux conséquences très lourdes pour la société

1.2.1. Les difficultés techniques rencontrées en France pour évaluer le nombre des accidents électriques domestiques n’empêchent pas la convergence des appréciations sur le caractère alarmant de la situation.

a) Les électrocutions

Dans une étude de 1997 réalisée par le Cabinet ALC agissant pour le compte d’EDF, le chiffre de 90 décès annuels à la suite d’accidents électriques domestiques était avancé.

Une enquête du réseau de surveillance européen EHLASS (European Home and Leisure Accident Surveillance System) de 1994 portait quant à elle sur 67 décès par électrocution en milieu domestique en 1993. Mais il ne s’agissait là que des chiffres relevés dans le seul cadre des services d’urgence.

La Commission de Sécurité des Consommateurs mentionne une statistique de l'INSERM qui fait état de plusieurs milliers d'accidents et de 100 morts par an par contact direct ou indirect avec les parties des installations sous tension.

b) Les incendies

On ne peut arrêter un incendie, au maximum, que durant les trois premières minutes de celui-ci.

Du fait de leur toxicité, les fumées perturbent les fonctions motrices et sensorielles et empêchent d'agir efficacement contre l'incendie ou de se protéger. Par ailleurs, les fumées d'incendie plongent dans l'obscurité les personnes présentes sur les lieux. Enfin, durant un incendie, l'air peut atteindre 600 degrés en 5 minutes.

Le CNPP (centre national de prévention et de protection), organisme lié aux compagnies d'assurance, note l'absence d'outil statistique pour évaluer les causes des incendies, mais estime qu'environ 25 à 30% de ceux-ci (soit 80 000 sur 250 000 chaque année) pourraient être d'origine électrique, évaluation partagée par les Pompiers de Paris. Il en résulterait 2 000 victimes et probablement au moins une centaine de décès.

c) Les effets sanitaires et économiques des accidents.

Ces accidents domestiques ont comme premières victimes les enfants (40%) de 0 à 9 ans. Si les effets tragiques des incendies sont connus, beaucoup de Français ignorent la multiplicité des atteintes à la santé humaine que peuvent provoquer les électrisations.

Ainsi, les brûlures d'origine électrique peuvent défigurer. Les décès par arrêt cardiaque peuvent intervenir 12 à 24 heures après l'accident. Les complications pulmonaires peuvent apparaître le lendemain de l'électrisation. Celle-ci peut provoquer des paralysies transitoires, des troubles de la mémoire et des atteintes psychologiques.

Il en résulte des coûts pour le système de santé. La contribution des victimes à l'activité économique peut également être affectée sur le long terme.

Les incendies, contrairement aux électrocutions et électrisations, concernent toutes les personnes présentes sur les lieux de l'accident et affectent le voisinage.

L'impact économique des incendies est considérable. En particulier, 2,6% des logements sont rendus indisponibles temporairement ou définitivement du fait des incendies, ce qui contribue à l'insuffisance de l'offre de logement et à l'inflation dans le secteur immobilier.

Ces différents éléments confirment la nécessité de prévenir les accidents liés à l'électricité.

1.2.2. Dans tous les pays, l'évaluation du nombre des accidents électriques domestiques se heurte à des difficultés, mais leur analyse fait apparaître des tendances similaires à celles de la France.

Pour analyser avec toute la rigueur possible les données concernant les accidents électriques en France, le Groupe s'est renseigné, notamment par le biais d'une étude confiée à la DREE et la compilation d'informations rassemblées par la Fédération Internationale pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité (FISUEL), sur les travaux statistiques similaires réalisés dans d'autres pays industrialisés.

Sur les 6 pays plus particulièrement étudiés (Allemagne, Canada, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Royaume-Uni) d'une manière générale, la collecte de ces statistiques est répartie entre plusieurs organismes publics ou privés, et souffre souvent de lacunes. Ce sont aujourd'hui les Pays-Bas qui ont le dispositif le plus large pour collecter et analyser les données relatives à la sécurité électrique des ménages.

1.3. Les dangers bien identifiés des installations électriques vieillissantes.

1.3.1. Les professionnels français ont établi une méthode d'analyse des risques.

Pour prévenir l'apparition des risques sur les installations électriques intérieures des particuliers ou les supprimer, avec l'objectif de réduire significativement le nombre d'accidents, il convient d'abord d'analyser ces risques. Les risques peuvent être classés de plusieurs façons utiles pour la détermination ultérieure de stratégies de prévention sélectives et efficaces des dangers.

a) Classification technique des risques.

Les professionnels français sont tombés d'accord sur les cinq risques les plus patents à éliminer en priorité pour obtenir un impact rapide sur le nombre d'accidents :

- l'absence, le non-fonctionnement, ou la mauvaise implantation d'un appareil général de commande et de protection de l'installation permettant la coupure de l'alimentation électrique du logement ;
- l'absence, à l'origine de l'installation privative, de dispositif de protection différentiel de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre ; ou encore, le mauvais fonctionnement de ce dispositif ;
- l'absence de tableau de répartition électrique comportant, pour chaque circuit, un dispositif de protection contre les surintensités, les défauts d'isolation et les défauts de terre (dispositifs différentiels, fusibles, disjoncteurs divisionnaires) ; ou l'inadaptation de ce tableau aux caractéristiques du disjoncteur principal ; ou encore l'inadaptation du calibre des fusibles ou disjoncteurs à la section des fils électriques censés être protégés ;
- dans les salles d'eau, l'absence de liaison équipotentielle (liaison continue des masses métalliques réalisée avec un conducteur) ou le non-respect des règles concernant les distances minimales de sécurité entre les matériels électriques, les points d'alimentation électrique et les points d'eau (baignoires, douches, lavabos...) ;
- dans toutes les pièces, la présence de conducteurs dénudés, de bornes accessibles, ou d'appareillages détériorés ou proscrits, exposant à un danger de contact direct avec des éléments sous tension ; l'élimination de ce danger suppose en particulier que les conducteurs soient entièrement protégés par des conduits, moulures ou plinthes.

Outre ces cinq principaux risques, particulièrement signalés par les professionnels, il est observé que des problèmes importants peuvent venir des cuisines, des sonnettes et des installations électriques situées à l'extérieur, par exemple dans les jardins.

Bien entendu, les professionnels de l'électricité travaillent par référence à des grilles décomposant sous l'angle technique les risques de manière beaucoup plus fine. Ils progressent dans l'établissement de statistiques précises sur la fréquence de chaque risque. Ils travaillent par ailleurs à différencier les risques et les besoins par période de construction et par type d'habitat : collectif ou individuel ; logements occupés par leur propriétaire ou par des locataires ; locatif social ou privé.

Ces efforts vont rendre possible l'adoption de stratégies de prévention spécifiques adaptées à chaque type d'habitat. Mais en tout état de cause, il convient de souligner qu'il existe un assez large consensus des principaux acteurs de la sécurité électrique autour des cinq principaux groupes de risques qui viennent d'être définis. En témoigne le « guide bleu de mise en sécurité » de PROMOTELEC qui apparaît comme une référence systématique. Cette typologie paraît devoir être à la base des dispositifs susceptibles d'être adoptés.

b) Classification des risques par degré de gravité

Des professionnels français de l'électricité, dans leur démarche Confiance-Sécurité (voir infra), ont distingué :

- les risques de type A, qui sont d'une gravité telle qu'ils requièrent des travaux de toute urgence ;
- les risques de type B, qui sont importants et justifient l'établissement d'un calendrier de travaux ;
- les risques de type C, qui sont considérés a priori comme mineurs et pour lesquels des travaux sont simplement conseillés.

c) Classification par origine du risque

Les risques peuvent être causés :

- par une mauvaise conception initiale de l'installation ;
- par l'insuffisance de l'installation au regard de l'accroissement des consommations électriques ;
- par le vieillissement et l'usure de l'installation ;
- par des modifications hasardeuses effectuées par des personnes non compétentes.

d) Classification selon la facilité du diagnostic du risque.

La facilité du diagnostic d'un risque dépend de facteurs propres à chaque appartement visité (certains conducteurs et appareillages peuvent être dissimulés par des meubles, le tableau de répartition lui-même peut être placé dans un endroit encombré – ce qui est dangereux – etc.)

Un problème particulier est posé par les cuisines à équipement intégré. Certaines vérifications y sont impossibles sans démontage.

e) Classification selon la complexité ou le coût des adaptations ou réparations requises.

Les coûts de certaines réparations peuvent être relativement élevés, ce qui est susceptible de gêner la mise en place éventuelle de dispositifs à caractère obligatoire. Mais il doit être observé que les installations qui requièrent des travaux de grande ampleur sont dans un état de vétusté totale qui va souvent de pair avec un mauvais état général du logement.

Toutefois, il est en général possible d'arriver à un renforcement très significatif de la sécurité à un coût abordable. Les cabinets AREA et CSA ont réalisé en 2002 une analyse des suites apportées au diagnostic Confiance-Sécurité (voir infra) qui a montré que les travaux réalisés sont, dans 47 % des cas, d'un montant inférieur à 300 € et dans 70 % des cas d'un montant inférieur à 1 200 €.

1.3.2. Les statistiques globales concernant les risques font ressortir une situation alarmante.

Selon l'étude menée en 1998 par l'Observatoire National de la Sécurité Électrique (ONSE), parmi les 16 millions de logements de plus de 30 ans, 46% ne répondaient plus aux règles de sécurité. 300 000 logements viendraient s'ajouter annuellement à ce chiffre.

Parmi ces 7 millions de logements, 2,3 millions étaient équipés d'installations électriques particulièrement dangereuses : risques multiples tels que notamment contacts électriques directs, mises à la terre inadaptées, rupture de la mise à la terre par dépose des tuyauteries en plomb souvent utilisées comme dispositif de mise à la terre.

Ces chiffres sont à rapprocher de ceux qu'avancait la Commission de Sécurité des Consommateurs, dès 1987 : 40% des installations électriques étaient jugées « non conformes aux règles de sécurité et souvent dangereuses pour les personnes et les biens ».

L'expérimentation menée par CONSUEL et PROMOTELEC en 2002 pour tester la démarche Confiance-Sécurité dans 4 départements métropolitains, les constats des pompiers lors des interventions sur incendies dans les logements confirment la dangerosité de certaines installations, trop anciennes ou réalisées sans respect des règles du métier.

*

2 – Les dispositifs existants : une insuffisance de la réglementation que compensent mal les démarches spontanées des consommateurs, malgré l'attractivité des offres de diagnostic portées par les professionnels.

2.1. Le groupe de travail estime que la réglementation n'est pas suffisante.

2.1.1 La réglementation pose l'obligation de faire établir une attestation de conformité des installations dans le cas des logements neufs ou dans celui d'une rénovation totale s'accompagnant d'une interruption de l'alimentation en électricité.

Le décret n° 72-1120 du 14 décembre 1972 a imposé, préalablement à la mise sous tension de l'installation électrique d'un logement neuf, une attestation de conformité de cette installation aux prescriptions de sécurité imposées par les règlements en vigueur. Cette attestation établie par l'installateur est obligatoirement visée par un organisme indépendant chargé de vérifier la conformité de l'installation.

CONSUEL est actuellement cet organisme. En pratique, il effectue des contrôles par sondage afin de s'assurer du respect des prescriptions de sécurité de la norme NF C 15-100 rendue obligatoire par arrêté du 22 octobre 1969.

Depuis 1985, des arrêtés préfectoraux rendus dans 80 départements ont étendu cette mission de contrôle à la rénovation totale sans mise hors tension des équipements électriques et à la division des bâtiments entraînant la création de nouveaux branchements.

Puis, en 2001, le décret n°72-1120 a été modifié afin que toute installation ayant donné lieu à une mise hors tension par le distributeur, à la demande du client, en vue de sa rénovation totale, soit soumise aux mêmes obligations que les logements neufs.

La portée de cette réforme de 2001 est en pratique limitée : en général, les installations ne sont pas mises hors tension durant les travaux de rénovation, notamment parce que ces travaux nécessitent l'usage d'appareils fonctionnant à l'électricité.

2.1.2. En dehors des cas de rénovation totale, la réglementation prévoit très peu d'obligations pour l'habitat existant.

Ce n'est pas dans le décret de 2001 précité que l'on peut trouver des obligations pour l'habitat existant, en dehors du cas susmentionné. Cependant, il est à noter que le décret de 2001 dispose également que les installations dont la rénovation totale n'a pas donné lieu à mise hors tension par le distributeur, ou dont la rénovation n'a été que partielle, peuvent être contrôlées à la demande du maître d'ouvrage.

Toutefois, ce système fondé sur le volontariat est insuffisamment connu et n'est que peu utilisé par ceux auxquels il s'adresse.

L'analyse de la réglementation ne s'arrête cependant pas au décret de 1972 modifié en 2001. En effet, les progrès de la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers dépendent également, dans le secteur locatif, de la définition par les textes des obligations réciproques des propriétaires et des locataires.

L'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 modifiée, dite loi Mermaz, dispose que « *le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation...Le bailleur est obligé :*

- a) *de délivrer au locataire le logement en bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement (...)*
- b) *d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement et, sans préjudice des dispositions de l'article 1721 du code civil, de le garantir des vices ou défauts de nature à y faire obstacle (...);*
- c) *d'entretenir les locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et d'y faire toutes les réparations, autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués ;*
- d) *de ne pas s'opposer aux aménagements réalisés par le locataire, dès lors que ceux-ci ne constituent pas une transformation de la chose louée ».*

Or, les termes de cette loi manquent de précision pour les aspects touchant à la sécurité électrique. La référence à l'objectif de « jouissance paisible du logement » est trop vague pour que le Juge puisse identifier « les vices et défauts » de nature à mettre en danger l'occupant.

Le décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent, pris pour l'application de la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains, devrait donc préciser les conditions pour qu'une installation électrique réponde aux exigences de l'article 6 de la loi de 1989. Il est certes utile, à cet égard, que l'article 2.4 de ce décret, dans sa rédaction actuelle, indique « *que les réseaux et branchements d'électricité [doivent être] conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et (...) en bon état d'usage et de fonctionnement ».*

Mais la référence, dans ce texte, aux « normes de sécurité », nécessite un éclaircissement : il faut bien se garder de conclure, à la lecture du décret de 2002, que l'installation électrique du logement loué doit être conforme aux normes définies actuellement pour le logement neuf.

En effet, le décret du 30 janvier 2002, parce qu'il s'interprète en liaison avec le décret de 1972 modifié, n'a d'autre objet que de prévoir que tout logement doit être conforme aux normes en vigueur au moment où l'installation électrique a été installée ou entièrement rénovée. Or, ces normes étaient moins protectrices dans un passé relativement récent et elles n'existaient pas au moment de la construction de la partie la plus ancienne du parc de logements.

Cependant, le décret de 2002 contient d'autres dispositions relatives à l'installation électrique, qu'il ne classe pas dans la partie sécurité, mais dans la partie éléments d'équipement et de confort du logement. Ainsi, le logement doit-il comporter « *un réseau électrique permettant l'éclairage suffisant de toutes les pièces et des accès ainsi que le fonctionnement des appareils ménagers courants indispensables à la vie quotidienne ».* De ce point de vue, le décret de 2002 a représenté, conceptuellement, un progrès significatif pour la protection des locataires.

Toutefois, en pratique, la portée de ce décret est assez limitée, dans la mesure où il ne garantit pas à un locataire qu'il pourra exiger devant les tribunaux le respect des cinq points fondamentaux de sécurité évoqués dans la première partie de ce rapport.

A cet égard, le guide d'évaluation « Qu'est-ce qu'un logement décent ? » élaboré par la DGUHC et édité par le Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale et le Secrétariat d'État au logement fait apparaître que le décret de 2002 ne permet pas de dépasser une conception très restrictive de la sécurité électrique. Pour qu'un logement ne soit pas décent au regard de son installation électrique, il faudrait que :

- « les fils électriques soient dénudés »,
- « l'éclairage électrique soit défectueux »,
- « l'installation électrique ne permette pas le fonctionnement des appareils ménagers courants »,
- « l'installation électrique soit dangereuse »,

Or, ces critères sont imprécis ou incomplets. En particulier, il peut y avoir débat sur la liste des appareils ménagers courants. La référence au danger dans ce guide est pertinente dans son principe, mais trop vague pour être vraiment opératoire en cas de litige ; et cela d'autant plus que ce guide n'a pas un caractère normatif. La loi de 1989 précitée, qui reste la principale source de droit, ne parle comme on l'a vu que de risque *manifeste*, adjectif ainsi défini par le dictionnaire Robert :

« manifeste : dont l'existence ou la nature est évidente. V. certain, évident, indiscutable, visible ».

Or, en matière électrique, les risques les plus graves ne sont pas toujours apparents. Ainsi, le Groupe considère que dans leur rédaction actuelle, la loi et le décret ne guident pas suffisamment le Juge, afin que celui-ci soit en mesure de tirer les bonnes conclusions des dires d'experts, pour traiter les contentieux de manière efficace et sûre.

Certes, le locataire peut actuellement exiger – par exemple - la réparation des fils dénudés ou des prises cassées au moment de son entrée dans les lieux. Il pourra aussi exiger, s'il y a un dispositif différentiel, que celui-ci fonctionne correctement. En revanche, si ce dispositif est absent, il n'est pas certain que sur la base du droit actuel, le locataire puisse en exiger un. On peut également douter que les textes précités garantissent le respect du 4^{ème} point de sécurité concernant les salles d'eau, où de nombreux accidents électriques sont pourtant à déplorer.

Sur des bases juridiques aussi floues, la jurisprudence ne peut apporter une définition positive, précise et technique d'une liste limitative d'obligations s'imposant de manière indubitable aux bailleurs en matière de sécurité électrique des logements mis en location.

Il est donc nécessaire de modifier la réglementation, afin d'ériger clairement en obligation à la charge du bailleur la mise en sécurité de l'installation électrique au regard des cinq points précités.

A cet égard, il convient d'observer que l'article 4.4 de l'arrêté du 19 décembre 2003 publié au J.O du 21 décembre 2003 en page 21 894 montre la voie à suivre. Ce texte, pris en application du Code général des impôts, a pour objectif d'inciter, par un mécanisme fiscal, à la réhabilitation de logements dans le but de les remettre sur le marché. Pour la partie électrique, les conditions d'obtention de l'aide fiscale font référence, en les énumérant, aux cinq principaux risques précités en matière d'installations électriques intérieures. Mais ce texte n'a pas eu pour objet de définir les obligations s'imposant d'une manière générale aux bailleurs en matière de sécurité électrique. Il y a donc bien un vide juridique à combler pour assurer la sécurité physique des consommateurs.

2.2. Les offres de diagnostic volontaire paraissent répondre globalement aux besoins, mais ne sont pas suffisamment utilisées par les consommateurs.

Il n'y a pas d'obligation réglementaire de contrôle ou de diagnostic dans l'habitat existant. Toutefois, il existe une offre de diagnostics s'adressant aux ménages qui, dans une démarche volontaire, veulent obtenir une expertise indépendante des prestataires de travaux électriques sur les risques auxquels leur installation les expose et sur les travaux à réaliser pour supprimer les dangers identifiés.

Ces diagnostics sont une incitation forte à réaliser des travaux de mise en sécurité. Ils permettent aux consommateurs de mieux négocier leurs devis de travaux avec les installateurs électriciens. Les diagnostics donnent une issue concrète aux campagnes de sensibilisation des consommateurs aux risques électriques.

Il existe actuellement en France trois produits diagnostics de sécurité électrique. Ces diagnostics sont complémentaires. Ils répondent à des besoins différents. Il s'agit :

- *du Diagnostic Confiance Sécurité (DCS)*, proposé par PROMOTELEC qui en sous-traite la réalisation des contrôles à CONSUEL. Sa conception à laquelle EDF a participé avec toute la filière électrique, est inspirée par la volonté d'examiner dans le détail l'installation électrique, de prescrire avec précision les travaux à effectuer et de justifier soigneusement cette prescription ; sans aller jusqu'à apporter des indications trop concrètes qui pourraient susciter, de manière contre-productive, des interventions hasardeuses de consommateurs imprudents sur les installations, le DCS comprend une véritable prestation de conseil ; son coût est compris entre 122 € et 155 € TTC en fonction de la taille du logement ;

- *du Bilan Sécurité Électrique (BSE)*, proposé par CONSUEL au prix de 70 € TTC en individuel et de 15 à 45 € TTC par logement dans le secteur collectif. Il s'adresse au logement, ainsi qu'aux parties communes. Il est destiné à informer le client de sa situation par rapport au respect des dispositions de sécurité. Il est énoncé au travers d'une conclusion simple, quasiment binaire. Le bilan se présente sous forme d'un rapport, avec, pour chaque point de sécurité, une courte rubrique de commentaires. Aucun conseil sur la manière d'exécuter les travaux n'est donné lors de ce diagnostic.
- *du Diagnostic évaluation sécurité électrique (DESE)*, proposé par PROMOTELEC qui en sous-traite la réalisation des contrôles à CONSUEL. Le DESE s'adresse aux propriétaires ou gestionnaires d'un parc immobilier, dont les parcs sociaux ; l'objectif poursuivi est de décrire l'état de l'immeuble au plan de la sécurité électrique ; le prix est compris entre 10 et 50 € par logement bénéficiaire, selon le taux de sondage, puisque les situations sont en partie identiques d'un appartement à l'autre ; le diagnostic s'étend aux parties communes ; il peut être complété par une prestation complémentaire d'aide à la réalisation du cahier des charges des travaux.

Toutes ces offres ont été construites par référence au « guide des travaux pour la mise en sécurité d'une installation électrique dans l'habitat existant » établi par PROMOTELEC, et reprennent les cinq points de sécurité précités.

Cependant, au regard des statistiques précédentes sur les risques, il convient de souligner que la diffusion de ces diagnostics est, jusqu'à présent, demeurée très insuffisante.

L'offre DCS est apparue à la fin de 2002. Plus d'un demi million de clients ont été sensibilisés par EDF, mais seulement 20 000 d'entre eux ont fait réaliser un diagnostic.

L'offre DESE a été lancée il y a deux ans, début 2003. Au rythme actuel, elle n'est placée qu'à hauteur de 500 clients par an, permettant de diagnostiquer directement 5 000 logements et d'en évaluer indirectement 15 000.

L'offre BSE est plus récente. Elle a été expérimentée sous ce nom en avril 2004, et proposée au niveau national à compter d'août 2004. Cette offre, à ce jour, a concerné plus de 2 500 clients et de 5 000 logements ou parties communes d'immeubles.

En revanche, la proportion de clients qui engagent des travaux ou en manifestent l'intention à la suite des diagnostics DESE ou DCS est élevée : 100% dans le cas du DESE, ce qui est logique puisque le DESE s'adresse à des gestionnaires de parc immobilier, et 90 % dans le cas du DCS quand ce diagnostic les recommande (86 % des cas).

Pour le BSE, le retour d'expérience dans le secteur individuel n'est pas suffisant pour porter une appréciation. Le comportement des bénéficiaires du BSE en matière de suites données au diagnostic devra être suivi, pour déterminer si un diagnostic simplifié non assorti de conseils est suffisant pour susciter la demande des travaux indispensables. En revanche, dans le secteur collectif, 100 % des BSE réalisés ont été suivis de travaux avec présentation d'une attestation de sécurité de CONSUEL à la demande du client.

2.3. L'information et la sensibilisation des publics n'atteignent pas leurs objectifs.

Les consommateurs reçoivent des informations sur les risques liés à l'électricité. Mais pour autant, en général, le public n'apparaît guère sensibilisé à ce problème.

Deux questions se posent : à quelles occasions doit être faite l'information, et par qui ? Comment l'information doit-elle être présentée ?

2.3.1. Les faits générateurs de l'information sur la sécurité électrique.

Il convient de distinguer l'information propre à chaque situation des recommandations générales.

a) Les informations de sécurité propres à chaque installation individuelle.

Les notices délivrées avec les équipements utilisateurs d'électricité peuvent rappeler que le bon usage de ces équipements est tributaire des caractéristiques de l'installation intérieure de l'acheteur.

Une partie de l'information (la puissance contractuelle souscrite par le client abonné à l'électricité) est détenue par le distributeur d'électricité, une autre (les caractéristiques initiales de l'installation) devrait être en la possession des propriétaires successifs depuis l'origine et de leurs locataires éventuels.

Toutefois, il apparaît que ces informations se perdent souvent ; ou, quand elles existent sous forme écrite, elles deviennent obsolètes ; enfin, même quand elles demeurent d'actualité, elles ne sont en général pas lues attentivement par les consommateurs.

b) Les informations génériques sur la sécurité des installations électriques.

Les informations génériques en matière de sécurité des installations intérieures des particuliers émanent généralement des professionnels de la filière électrique, des organismes poursuivant des buts d'intérêt général tels que PROMOTELEC et CONSUEL, ainsi que des médias.

- S'agissant des professionnels de l'électricité, il convient de souligner l'évolution des opérateurs historiques français de la distribution d'électricité (EDF et distributeurs non nationalisés). Pendant des décennies, ces opérateurs se sont tenus un peu en retrait de la sensibilisation du public aux risques liés à l'électricité, de crainte, semble-t-il, que des campagnes d'information sur le sujet ne nuisent au développement commercial de l'électricité face aux autres énergies. Ces opérateurs pouvaient faire valoir qu'en application de la loi du 8 avril 1946, ils étaient soumis à des restrictions pour les activités concernant l'aval des compteurs des particuliers.

Depuis l'année 2000, les opérateurs de distribution d'électricité ont accepté le principe d'une responsabilité partagée de tous les acteurs de la filière dans la mise en œuvre des efforts collectifs pour sensibiliser le public aux risques. Ce faisant, ils ont suivi l'exemple donné par la filière du gaz naturel à partir de 1997, à la suite de négociations avec le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. L'exemple de la filière gazière est précieux, mais en raison de la multiplicité des usages de l'électricité, de son utilisation dans de très nombreuses activités humaines, dans chaque partie des locaux d'habitation, la question de la sécurité électrique est d'une complexité plus grande.

- Des informations sur les risques liés aux installations électriques sont fournies par certains propriétaires bailleurs, notamment HLM, à leurs locataires (livret d'accueil des locataires, journaux internes).
- S'agissant de l'État, il convient de mentionner particulièrement les efforts d'éducation du jeune consommateur. D'ores et déjà, les établissements scolaires mettent en œuvre des actions de prévention des accidents de la vie courante, avec la participation de la DGCCRF. Néanmoins, le rôle de l'État dans l'exercice de ce qui mérite la qualification de mission de service public est insuffisant.

2.3.2. La forme de la communication sur la sécurité électrique.

Ce sujet est l'un de ceux abordés par le Président de la Commission de Sécurité des Consommateurs (CSC), lors de son audition par le groupe de travail le 2 décembre 2004. Le Président a fait des observations qui conduisent aux conclusions suivantes :

- il n'est pas aisé sur des sujets aussi techniques de formuler des recommandations de manière accessible pour le consommateur ; mais il faut affronter cette difficulté ; les professionnels, quand ils communiquent avec le grand public sur ces sujets, doivent veiller à la simplicité ; tout ne peut pas cependant être vulgarisé ; l'important est de renvoyer le consommateur vers les prestataires de diagnostics et de travaux compétents, les conseils des premiers permettant de négocier de manière plus équilibrée avec les seconds ;

- la pédagogie vis-à-vis du consommateur ne doit cependant pas aller jusqu'à lui donner l'illusion qu'avec des connaissances rudimentaires, il peut faire l'économie du recours aux professionnels et intervenir lui-même sur l'installation ;
- sur un autre plan, la dramatisation « à l'anglo-saxonne » du risque paraît devoir être évitée ; en effet, les accidents électriques ont un caractère intime, ils surviennent dans le foyer familial, lieu rassurant par excellence ; d'autre part, la victime de l'accident en est souvent l'auteur ; dans ces conditions, toute information culpabilisante ou alarmante a tendance à être rejetée par son destinataire ; il vaut mieux donner de simples conseils de bons sens, faciles à appliquer, et recommander le recours au diagnostic, pour que le consommateur puisse savoir s'il est concerné par le risque, et ce qu'il peut raisonnablement faire pour l'éliminer.

Mais le faible succès des diagnostics de sécurité électrique montre que la stratégie de communication sur ce sujet doit être repensée et amplifiée et que les consommateurs doivent être rassurés tant sur les prix modérés que sur l'indépendance des diagnostiqueurs.

Depuis 2004, à l'initiative du Groupe de Réflexion sur la Sécurité Électrique dans le Logement (GRESEL)⁴, une campagne d'information relayée par les médias a permis de sensibiliser le grand public aux dangers et accidents liés aux installations électriques vétustes et ou inadaptées. **Cette campagne va devoir être développée, en s'appuyant sur l'avis du Conseil National de la Consommation.**

*

3 – La démarche proposée : une stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques, résolue, progressive et ciblée.

Le Groupe a recherché les moyens permettant de diminuer le plus rapidement possible le nombre d'accidents imputables à la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers, le nombre de morts, le nombre de blessés, le nombre de sinistres, le nombre d'appartements rendus indisponibles à la suite de ces sinistres.

Ses travaux ont abouti à la proposition d'une stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques domestiques.

Le groupe s'est accordé pour proposer des actions réalistes tant d'un point de vue financier que de celui de leur faisabilité

Les actions tournent autour de 4 axes :

- la définition de ce qu'est une mise en sécurité d'une installation électrique ancienne et son intégration dans les textes ;
- la mise en œuvre progressive des mesures préconisées suivant les différents types de logement ;
- la fiabilisation du système de diagnostic ;
- le développement de l'information du public et de l'incitation à la mise en sécurité des installations électriques anciennes par tous moyens adéquats.

⁴ Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Électrique dans le Logement) créé en 2004 conjointement par les associations de consommateurs et les organisations professionnelles de la filière électrique, a aujourd'hui pour membres : d'une part ALLDC (Association Léo Lagrange de Défense des Consommateurs), CGL (Confédération Générale du Logement), CNAFAL (Conseil National des Associations Familiales Laïques), CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques), CNL (Confédération Nationale du Logement), FF (Familles de France), ORGECO (Organisation Générale des Consommateurs), UFCS (Union Féminine Civique et Sociale), UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) et d'autre part CICLA (Centre d'Information du Cuivre, Laiton et Alliages), DOMERGIE (Groupement des Industriels de l'Appareillage Électrique d'Installation et de ses Applications Domotiques), GIMELEC (Groupement des Industries de l'Équipement Électrique, du Contrôle-commande et des Services Associés), SYCABEL (Syndicat Professionnel des Fabricants de Fils et Câbles Électriques et de Communication) et SYCACEL (Syndicat des Fabricants d'Équipements pour la Protection et le Support des Câbles Électriques et de Communication).

3.1. Définition de la stratégie

La stratégie proposée comporte les onze actions suivantes :

- **Action n°1** - Une définition juridique de la mise en sécurité d'une installation électrique ancienne fondée sur les cinq exigences minimales suivantes :
 - a) Présence d'un appareil général de commande et de protection de l'installation, facilement accessible,
 - b) Présence, à l'origine de l'installation, d'au moins un dispositif de protection différentiel, de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre,
 - c) Présence, sur chaque circuit, d'un dispositif de protection contre les surintensités, adapté à la section des conducteurs,
 - d) Présence d'une liaison équipotentielle et respect des règles liées aux volumes dans chaque local contenant une baignoire ou une douche,
 - e) Absence de matériels proscrits ou de matériels présentant des risques de contacts directs avec des éléments sous tension. Les conducteurs doivent être protégés par des conduits, moulures ou plinthes.
- **Action n°2** - L'intégration dans la loi du 6 juillet 1989 de l'obligation pour les bailleurs de se conformer à ces exigences minimales, dont la définition ci-dessus sera intégrée au décret du 30 janvier 2002 sur les caractéristiques du logement décent.
- **Action n°3** – Pour tout logement dont l'installation électrique date de plus de 15 ans, une obligation de présentation par le propriétaire d'un rapport de diagnostic lors de la vente à un acquéreur non professionnel. Le diagnostic devra nécessairement vérifier la conformité de l'installation aux exigences minimales de mise en sécurité figurant dans le décret susmentionné.
- **Action n°4** - Pour tout logement de plus de 15 ans, le bailleur doit justifier par la production d'un document, au moment de l'entrée dans les lieux du locataire, que l'installation répond aux cinq exigences de mise en sécurité figurant au décret susmentionné.

Cette obligation est réputée accomplie dès lors que le bailleur peut attester la mise en sécurité dans les conditions définies à l'action N°1 par tous les moyens découlant de la réglementation en vigueur.

Le bailleur doit également remettre une fiche d'usage de l'installation au locataire.

Ces obligations pourront prendre effet progressivement, à commencer par les immeubles les plus anciens (a priori les plus dégradés), soit par les immeubles construits avant 1960.
- **Action n°5** - La vérification dans les parties communes des immeubles collectifs d'habitation de la présence d'une installation de mise à la terre (vérification physique ou par présentation d'une attestation) et l'obligation en cas d'absence d'y remédier ; ceci se fera à la charge de la copropriété dans des conditions qu'il appartiendra aux textes législatifs et réglementaires de préciser.
- **Action n°6** - L'amélioration et l'adaptation des dispositifs de financement de l'habitat afin d'inciter les propriétaires à procéder aux travaux de mise en sécurité électrique et de les solvabiliser en tant que de besoin. En particulier, les aides de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'habitat (A.N.A.H.) devraient intégrer systématiquement les travaux de mise en sécurité électrique.
- **Action n°7** – Dans la suite logique de l'action n°2, l'intégration dans un texte réglementaire d'une méthodologie et d'un référentiel sur lesquels tout diagnostic sur les exigences minimales de mise en sécurité doit être fondé.
- **Action n°8** - La mise en place d'une procédure de reconnaissance des organismes autorisés à pratiquer les diagnostics selon cette méthodologie et ce référentiel.
- **Action n°9** - L'obligation faite à tout professionnel d'établir par écrit une déclaration de mise en sécurité quand il exécute des travaux suite à un diagnostic incluant la vérification des exigences minimales de sécurité électrique.
- **Action n°10** - L'intervention de l'État pour permettre une information et une sensibilisation efficaces des publics, notamment par le biais d'une coordination des actions et missions confiées à des organismes déjà impliqués sur ce thème.
- **Action n°11** - La création d'un Observatoire permettant de coordonner et compléter les données statistiques sur le sujet afin d'ajuster les mesures prises par rapport aux progrès réalisés.

3.2. Motivation des différentes actions proposées

- **Action n°1** - Une définition juridique de la mise en sécurité d'une installation électrique ancienne fondée sur les cinq exigences minimales suivantes :
- a) Présence d'un appareil général de commande et de protection de l'installation, facilement accessible,
 - b) Présence, à l'origine de l'installation, d'au moins un dispositif de protection différentiel, de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre,
 - c) Présence, sur chaque circuit, d'un dispositif de protection contre les surintensités, adapté à la section des conducteurs,
 - d) Présence d'une liaison équipotentielle et respect des règles liées aux volumes dans chaque local contenant une baignoire ou une douche,
 - e) Absence de matériels proscrits ou de matériels présentant des risques de contacts directs avec des éléments sous tension. Les conducteurs doivent être protégés par des conduits, moulures ou plinthes.

Tous les membres du groupe sont tombés d'accord sur cette définition des cinq exigences minimales de mise en sécurité des installations électriques anciennes et sur la nécessité de leur donner force juridique.

Les termes de cette définition sont très proches de ceux de l'article 4.4 de l'arrêté du 19 décembre 2003.

L'ensemble du groupe et les experts français de la question, malgré la complexité du domaine, partagent cette vision des objectifs techniques à atteindre pour sécuriser les installations électriques anciennes des consommateurs, sans pour autant obliger ceux-ci à respecter les normes applicables aux logements neufs - ce qui serait aller au-delà de la simple mise en sécurité et entraînerait des dépenses trop importantes pour beaucoup de ménages.

L'existence de cette définition des cinq exigences minimales de mise en sécurité des installations électriques anciennes est fondamentale afin que les consommateurs et les artisans électriciens disposent d'une référence claire dans le cadre de leurs relations avec les professionnels pour une mise en sécurité.

- **Action n°2** - L'intégration dans la loi du 6 juillet 1989 de l'obligation pour les bailleurs de se conformer à ces exigences minimales, dont la définition ci-dessus sera intégrée au décret du 30 janvier 2002 sur les caractéristiques du logement décent.

Certes, les exigences minimales de sécurité récapitulées dans les cinq points ont un caractère général et valent donc autant pour le logement locatif que pour les logements occupés par leurs propriétaires.

Cependant, comme l'avait souligné le rapport d'étape du 20 avril 2005, il est nécessaire de prendre en compte la spécificité de chaque situation. Des solutions distinctes doivent être trouvées pour chacune d'elles.

En ce qui concerne le logement locatif, bailleurs et locataires ont un intérêt commun à éviter les incendies causés par l'électricité. En revanche, pour ce qui est de la prévention des électrisations et des électrocutions, le locataire est évidemment le premier intéressé, même si la question d'une sanction par les tribunaux de la carence éventuelle du propriétaire doit être posée. Précisément, à cet égard, il est nécessaire avant tout de définir les responsabilités respectives du propriétaire et du locataire vis-à-vis des installations électriques.

C'est pourquoi il paraît pertinent de donner force normative aux cinq exigences minimales de sécurité dans la branche du droit qui traite des rapports entre propriétaires et locataires, sans préjudice de l'adoption d'autres mesures concernant les propriétaires occupants.

Dans ce but, le texte de base que constitue la loi du 6 juillet 1989 modifiée devrait être complété, eu égard aux insuffisances de son article 6 démontrées par le présent rapport et par la note juridique qui lui est annexée (note rédigée par un représentant de la Confédération Générale du Logement au sein du Groupe).

Le complément apporté à la loi du 6 juillet 1989 paraît devoir prendre essentiellement la forme d'un renvoi au décret du 30 janvier 2002 sur les caractéristiques du logement décent, dans lequel seraient inscrites explicitement les cinq exigences minimales de sécurité précitées.

➤ **Action n°3** – *Pour tout logement dont l'installation électrique date de plus de 15 ans, une obligation de présentation par le propriétaire d'un rapport de diagnostic lors de la vente à un acquéreur non professionnel. Le diagnostic devra nécessairement vérifier la conformité de l'installation aux exigences minimales de mise en sécurité figurant dans le décret susmentionné.*

Avec cette action n°3, le Groupe a repris à son compte une mesure déjà envisagée dans le projet de loi « Habitat pour tous » élaboré par les services du ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.

Cette mesure n'est pas conçue comme devant faire obligation juridique aux propriétaires occupants qui vendent ou achètent un bien immobilier de réaliser les travaux de mise en sécurité correspondant aux cinq exigences minimales, mais devrait avoir un effet très proche d'après les résultats des expérimentations menées sur une large échelle depuis trois ans par les professionnels.

En effet, dans l'hypothèse où le rapport de diagnostic ferait apparaître que le bien immobilier ne satisfait pas aux exigences minimales de sécurité électrique, la valeur de ce bien devrait être dépréciée, dans des proportions couvrant au moins le coût des travaux que l'acquéreur devrait faire réaliser le plus rapidement possible s'il veut s'assurer de la pérennité du bien et de sa propre sécurité.

L'observation des expériences des pays étrangers a convaincu le Groupe de ne pas recommander dans un proche avenir : *d'une part*, de poser une obligation de réaliser les travaux de mise en conformité aux cinq exigences de sécurité lors des mutations ; *d'autre part*, d'instaurer pour les logements qui pendant une longue période de temps ne changent pas de propriétaire - un véritable contrôle périodique obligatoire des logements, sur un schéma comparable aux contrôles techniques périodiques des véhicules.

Le groupe s'est réservé d'examiner plus à fond ces deux questions dans le prolongement de son mandat actuel en tenant compte de l'impact d'une réglementation plus stricte sur l'offre de logement

Certes, un pays européen est parvenu à mettre en place ces deux mesures, et paraît tout à fait exemplaire en matière de sécurité électrique domestique : la Suisse.

Mais ce pays a une avance considérable sur la France en la matière et son système électrique a des caractéristiques différentes de celles de la France. C'est une loi plus que centenaire, datant de l'aube de l'électricité – 1902 ! - renforcée par un décret de 1989, qui en Suisse a imposé aux particuliers un contrôle périodique de leurs installations électriques tous les vingt ans, ainsi qu'à l'occasion des mutations, si le dernier contrôle remonte à plus de cinq ans.

Ces textes ont fait reposer la sécurité électrique domestique sur le distributeur d'électricité, ce qui n'est guère compatible avec le modèle français.

Une ordonnance fédérale du 7 novembre 2001 sur les installations électriques à basse tension a toutefois opéré une libéralisation partielle de ce système, tout en maintenant un pouvoir important entre les mains du distributeur d'électricité : désormais, ce n'est plus l'exploitant du réseau qui signale au propriétaire les défauts sur ses installations électriques ; il appartient au propriétaire de faire appel à un conseiller-diagnostiqueur indépendant agréé pour les contrôles de sécurité électrique.

Toutefois, à l'échéance prévue, le distributeur – qui a prévenu le propriétaire par écrit six mois avant l'échéance - vérifie non seulement que le contrôle a eu lieu, mais aussi que les défauts ont été corrigés.

En fait, le conseiller-diagnostiqueur ne rédige son rapport qu'après l'achèvement des travaux, quand les installations électriques ont été remises en sécurité. Lorsque les délais prévus expirent, et que les travaux ne sont pas achevés, les éventuels propriétaires suisses récalcitrants sont dénoncés par le distributeur à l'inspection fédérale des installations électriques (ESTI), qui met alors en œuvre des actions coercitives.

D'une façon générale, les autres pays ne paraissent pas avoir beaucoup exploré les méthodes contraignantes dans ce domaine de la sécurité des installations électriques domestiques anciennes.

Certes, la Grèce et la République Tchèque ont posé des obligations de contrôle de la sécurité des installations électriques. Mais d'une part, ces obligations ne couvrent pas toutes les situations : par exemple, le contrôle n'intervient en République Tchèque que dans certaines circonstances, telles que le changement des conditions d'alimentation en électricité ; en Grèce, il n'est pratiqué que par sondage, sur des échantillons d'installations anciennes. D'autre part, il semble que ces obligations ne sont pas toujours respectées. Or, il n'est pas pertinent d'établir des obligations juridiques en laissant à ceux qui y sont assujettis les moyens de s'y soustraire.

Cette considération a pesé sur la réflexion du Groupe quand celui-ci a examiné la question de l'opportunité d'instaurer une obligation de travaux lorsque le diagnostic établi pour le vendeur du bien immobilier fait apparaître des points d'insécurité électrique au regard des cinq exigences.

Toutefois, point essentiel, l'expérience des diagnostics DESE et DCS en France a montré que la très grande majorité des personnes ayant bénéficié d'un diagnostic volontaire manifestaient une intention d'effectuer les travaux recommandés. Dans le cas des propriétés objets d'une mutation, on peut faire l'hypothèse que le vendeur ou l'acquéreur disposeront des moyens financiers pour supporter le coût des travaux de mise en sécurité, ou pourront dans certains cas bénéficier d'aides publiques.

En définitive, le Groupe a considéré que pour la sécurisation des biens immobiliers occupés par leur propriétaire, il convenait d'appliquer la mesure prévue par le projet de loi « Habitat pour tous », puis d'en dresser un bilan, avant de décider de la mise en place d'éventuelles obligations supplémentaires pour les intéressés.

Cette conclusion illustre le caractère progressif et ciblé de la stratégie envisagée par le Groupe pour la lutte contre les accidents électriques domestiques.

➤ **Action n°4** - *Pour tout logement de plus de 15 ans, le bailleur doit justifier par la production d'un document, au moment de l'entrée dans les lieux du locataire, que l'installation répond aux cinq exigences de mise en sécurité figurant au décret susmentionné.*

Cette obligation est réputée accomplie dès lors que le bailleur peut attester la mise en sécurité dans les conditions définies à l'action N°1 par tous les moyens découlant de la réglementation en vigueur.

Le bailleur doit également remettre une fiche d'usage de l'installation au locataire.

Ces obligations pourront prendre effet progressivement, à commencer par les immeubles les plus anciens (a priori les plus dégradés), soit par les immeubles construits avant 1960.

La définition des termes précis de cette quatrième action a donné lieu à un débat animé au sein du Groupe.

En principe, il devrait être suffisant de poser en droit l'obligation pour le propriétaire de ne mettre en location que des logements respectant les cinq exigences minimales de sécurité. En effet, les Tribunaux peuvent sanctionner les manquements à cette obligation, sans qu'il soit nécessaire de définir une procédure de vérification préalable et systématique de la conformité du logement aux cinq exigences minimales de sécurité à l'entrée du locataire dans les lieux.

Mais dans la stratégie proposée, le groupe a cherché à atteindre plusieurs objectifs :

- veiller à ce que le locataire dispose réellement de la possibilité de savoir si son logement lui apporte ou non la sécurité du point de vue électrique, pour qu'il puisse engager en cas de besoin toute instance judiciaire lui permettant d'obtenir cette mise en sécurité ;
- éviter la mise en place de procédures lourdes, de nature à dissuader les propriétaires de mettre en location leur logement, et générant de l'activité inutile car dans de nombreux cas, le diagnostic ne peut en effet que constater la conformité de l'appartement aux cinq exigences minimales de sécurité.

Dans un souci de pragmatisme le groupe propose de :

- limiter l'obligation de vérification de la sécurité électrique aux logements les plus anciens dans un premier temps ;

- puis, de laisser ouverte une multiplicité de possibilités pour l'attestation de mise en sécurité par le bailleur ; il incombera donc aux administrations, postérieurement à l'adoption de l'avis, de déterminer si cette attestation doit prendre la forme d'une succession de diagnostics et de travaux ne prenant fin qu'avec l'établissement d'un dernier diagnostic de conformité (solution maximaliste), si elle se traduit par la production de factures de travaux électriques commentées par les installateurs qui les ont effectués (solution médiane), ou si elle peut se limiter à une simple déclaration du bailleur (solution minimaliste).

Par ailleurs, la mise en place d'une obligation de produire une fiche des usages électriques compatibles avec la sécurité du logement aura l'avantage d'inciter le locataire à la prudence en matière d'utilisation des prises multiples, et d'instaurer une plus grande transparence sur la consistance de « l'objet » loué.

- **Action n°5** - *La vérification dans les parties communes des immeubles collectifs d'habitation de la présence d'une installation de mise à la terre (vérification physique ou par présentation d'une attestation) et l'obligation en cas d'absence d'y remédier ; ceci se fera à la charge de la copropriété dans des conditions qu'il appartiendra aux textes législatifs et réglementaires de préciser.*

En l'absence de mise à la terre dans un immeuble, il existe des mesures de compensation qui pour être valables doivent être mises en place non seulement dans le logement mis en sécurité, mais aussi dans tous les autres logements de l'immeuble. Ces mesures de compensation sont à la fois difficiles à mettre en œuvre (acceptation de tous les occupants et intervention dans tous les logements), coûteuses et de plus n'assurent pas le même niveau de sécurité qu'une mise à la terre générale. Aussi le groupe prescrit-il en cas d'absence d'une mise à la terre générale d'y faire remédier à la charge de la copropriété.

- **Action n°6** - *L'amélioration et l'adaptation des dispositifs de financement de l'habitat afin d'inciter les propriétaires à procéder aux travaux de mise en sécurité électrique et de les solvabiliser en tant que de besoin. En particulier, les aides de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'habitat (A.N.A.H.) devraient intégrer systématiquement les travaux de mise en sécurité électrique.*

Le Groupe, par souci de cohérence entre les politiques publiques, préconise de subordonner le versement des aides de l'ANAH au respect des cinq exigences minimales de sécurité électrique.

Par ailleurs, il serait peu crédible de ne pas accompagner l'instauration d'obligations générales pour tous les propriétaires, occupants ou bailleurs, sans prévoir des solutions quand ceux-ci seraient dans l'impossibilité de s'acquitter de ces obligations pour des raisons financières.

Il convient naturellement, pour ce faire, de recourir aux instruments qui existent déjà, et d'en améliorer l'utilisation.

- **Action n°7** – *Dans la suite logique de l'action n°2, l'intégration dans un texte réglementaire d'une méthodologie et d'un référentiel sur lesquels tout diagnostic sur les exigences minimales de mise en sécurité doit être fondé.*

Le Groupe, au regard de la complexité de l'ingénierie électrique, estime qu'il ne suffit pas de définir dans un décret les cinq exigences minimales de sécurité pour encadrer le travail des diagnostiqueurs et garantir le professionnalisme de leurs actions de diagnostic.

Plus encore, il s'inquiète des conséquences d'un éventuel manque d'homogénéité des activités des diagnostiqueurs : il en résulterait une rupture de l'égalité des citoyens devant la loi, dans la mesure où les obligations et charges imposées à deux propriétaires placés dans des situations identiques seraient différenciées pour la seule raison qu'ils n'auraient pas choisi le même diagnostiqueur.

Par ailleurs, il convient d'être très attentif à l'indépendance des diagnostiqueurs par rapport à ceux qui réalisent les travaux ainsi que les propriétaires, et d'être conscient de toutes les formes de conflits d'intérêts qui pourraient apparaître dans l'exercice des métiers de la sécurité électrique. En particulier, dès lors que va très probablement se mettre en place une concurrence entre diagnostiqueurs, il convient d'éviter l'apparition de mécanismes économiques qui pourraient inciter les diagnostiqueurs à la complaisance vis-à-vis des propriétaires pressés de voir reconnaître leurs biens immobiliers comme sûrs.

Naturellement, la responsabilité civile d'un diagnostiqueur est engagée par les conclusions qu'il rend, avec des conséquences judiciaires qui pourraient être lourdes dans l'hypothèse où une installation évaluée comme sûre ne le serait pas et provoquerait ultérieurement un accident. Encore faut-il que le Juge, pour établir la responsabilité du diagnostiqueur défaillant, dispose de repères techniques précis d'interprétation simple pour les experts judiciaires auxquels il ferait appel.

Cependant, il convient d'éviter qu'une définition trop rigide de cette méthodologie et de ce référentiel n'aboutisse à des distorsions de concurrence. Cette concurrence doit s'exercer non seulement sur le prix du diagnostic, mais aussi sur les moyens employés pour le mettre en œuvre.

La rédaction proposée pour l'action n°7 traduit parfaitement ce souci d'équilibre entre des impératifs orthogonaux : l'intégration du référentiel dans un texte réglementaire n'a de sens que dans la mesure où il ne s'agit pas d'une directive interne à un opérateur bénéficiant de droits exclusifs, mais d'une référence s'imposant à des acteurs multiples sur un marché concurrentiel du diagnostic.

➤ **Action n°8** - *La mise en place d'une procédure de reconnaissance des organismes autorisés à pratiquer les diagnostics selon cette méthodologie et ce référentiel.*

L'activité de diagnostic des installations électriques domestiques dans un but de mise en sécurité minimale des logements a une incidence directe sur la sécurité physique des personnes et des biens. Elle doit donc être exercée avec compétence et en toute indépendance, en particulier vis-à-vis des professionnels qui assurent les travaux et des propriétaires.

Dès lors que les cinq exigences minimales de sécurité auront été inscrites dans un texte normatif, la bonne application de ce texte mettra en jeu la crédibilité des pouvoirs publics. Il est donc légitime que l'État surveille l'exercice de cette activité de diagnostic de sécurité électrique minimale et le subordonne à l'octroi préalable d'une autorisation, point essentiel dans un domaine à la fois technique et complexe nécessitant des connaissances et compétences étendues.

C'est pourquoi il est nécessaire qu'un dispositif permettant aux consommateurs de reconnaître les diagnostiqueurs habilités à apprécier les installations électriques domestiques au regard des cinq points de sécurité soit institué.

➤ **Action n°9** - *L'obligation faite à tout professionnel d'établir par écrit une déclaration de mise en sécurité quand il exécute des travaux suite à un diagnostic incluant la vérification de ces exigences minimales de sécurité électrique.*

Tant dans le cadre du projet de loi « Habitat pour tous » que dans celui des textes qu'il conviendrait de prendre pour poursuivre la mise en œuvre de la stratégie proposée par le groupe, la nécessité d'éviter toute confusion entre les activités de travaux d'un côté, et celles de diagnostic, de contrôle ou d'établissement de droits, de l'autre, s'impose.

Néanmoins, il convient d'appliquer ce principe avec discernement, et en le combinant avec le souci de responsabiliser tous les professionnels intervenant à un titre ou à un autre dans la sécurité électrique. Le Groupe est convaincu que la protection du consommateur requiert que le prestataire de travaux s'engage sur la portée de ses prestations, tout particulièrement quand celles-ci répondent à une demande de mise en sécurité au sens défini par l'action n°1 de l'avis.

L'action n°9 n'est donc pas uniquement un moyen éventuel de simplifier la mise en œuvre des obligations prévues à l'action n°4 : elle correspond à une disposition essentielle pour susciter la confiance du consommateur et le convaincre de s'engager à son niveau individuel dans la mise en œuvre de la stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques domestiques.

➤ **Action n°10** - *L'intervention de l'État pour permettre une information et une sensibilisation efficaces des publics, notamment par le biais d'une coordination des actions et missions confiées à des organismes déjà impliqués sur ce thème.*

Le succès de la stratégie nationale de prévention des accidents liés aux installations électriques intérieures dépend de l'adhésion des consommateurs à la démarche. Dans le cas contraire, il y a tout lieu de penser que les textes réglementaires, qu'ils soient ou non contraignants, auraient un effet trop limité.

Il est donc essentiel d'assurer la bonne information du public. Au-delà des campagnes de sensibilisation que les professionnels et les associations de consommateurs sont déjà prêts à amplifier, il importe que des outils permanents d'information utilisant les ressources de l'Internet et recourant sans doute à l'interactivité soient mis à la disposition des particuliers. L'État devra intervenir en utilisant ses moyens propres et notamment en coordonnant les actions et missions confiées à des organismes déjà impliqués sur ce thème.

➤ **Action n°11** - *La création d'un Observatoire permettant de coordonner et compléter les données statistiques sur le sujet afin d'ajuster les mesures prises par rapport aux progrès réalisés.*

Les statistiques sont suffisantes pour dresser le constat d'une situation insatisfaisante qui appelle une convergence des efforts de tous les acteurs concernés afin de mettre en oeuvre une stratégie nationale de prévention des accidents électriques.

Mais au-delà de ce constat, il est souhaitable que les outils statistiques de dénombrement des accidents et d'imputation de ceux-ci à des facteurs de risque précis soient notablement améliorés afin de pouvoir, dans les prochaines années, évaluer l'efficacité de cette stratégie nationale de prévention, puis procéder aux ajustements nécessaires de cette stratégie. Il est important, en particulier, que les diagnostics soient de mieux en mieux ciblés sur les risques correspondants aux accidents les plus nombreux, et que les actions de communication en direction du public réagissent aux comportements les plus dangereux observés de la part des consommateurs.

L'amélioration du dispositif de recueil des données statistiques est donc un élément clé pour crédibiliser toute la démarche de prévention, et susciter la confiance du consommateur.

Les méthodes appliquées aux Pays-Bas pour collecter, recouper et analyser les données relatives à la sécurité des installations électriques des ménages peuvent être une source d'inspiration pour la France.

Les Pays-Bas parviennent en effet à regrouper dans un cadre cohérent des données statistiques provenant de multiples sources :

- le Ministère du Logement, de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement (VROM) réalise tous les 5 ans auprès de 1500 ménages une étude sur la qualité des habitations ; depuis 1999, la sécurité des installations domestiques électriques et gazières a été incluse dans cette étude ;
- le Bureau Central des Statistiques (CBS) recense pour sa part les causes d'accidents mortels, en se fondant sur les registres des municipalités ;
- par ailleurs, des statistiques concernant les causes d'hospitalisation sont établies sur la base du registre médical national (LMR) ;
- le système d'information des blessures (LSI) de la fondation "Consommateurs et sécurité" décompte les personnes soignées chaque année aux services des urgences pour des accidents domestiques liés à l'électricité.

Actuellement, en France, deux démarches complémentaires ont été engagées à l'initiative des professionnels, d'une part, et à celle des pouvoirs publics, d'autre part.

- a) Conscients de l'effort à réaliser, les professionnels de la filière ont d'ores et déjà ouvert ce chantier de l'amélioration du dispositif statistique, en relation avec la conception de l'offre de diagnostic. PROMOTELEC et CONSUEL ont en effet mis en place un Observatoire National de la Sécurité Électrique (ONSE). Plusieurs groupes de travail, notamment un groupe « Accidentologie » et un groupe dit « REAGIR » (Réflexion, Évolution, Application, Généralisation, Influence et Référentiels) poursuivent leur réflexion au sein de cet Observatoire.
- b) Dans le cadre du plan de relance de la lutte contre les accidents de la vie courante annoncé par le Premier Ministre et le Ministre chargé de la Consommation le 24 juin 2004, les pouvoirs publics ont prévu la création d'un Laboratoire ou Observatoire chargé d'établir des statistiques précises sur les accidents de la vie courante et d'analyser les causes de ceux-ci, pour alimenter les travaux de la Commission de Sécurité des Consommateurs.

Les accidents électriques domestiques font partie des accidents de la vie courante. Il importera donc de définir la bonne articulation entre les travaux particuliers de l'ONSE et ceux, beaucoup plus étendus, du Laboratoire constitué au sein de la CSC.

3.3. Proposition d'extension du mandat du Groupe

Le Groupe a par ailleurs souhaité qu'à l'issue de ses travaux, soit approfondie, en complément du mandat actuel, la réflexion sur les thèmes suivants :

- a) identification et qualification des professionnels concernés par la sécurité électrique ; il s'agit, d'une part, de contribuer au renforcement des compétences des experts en diagnostic et des installateurs, d'autre part, de faciliter les choix des consommateurs en matière de diagnostic et de travaux ; sur ce dernier point, il est à noter qu'indépendamment de toute évolution de la réglementation, QUALIFELEC, association technique et professionnelle de qualification des entreprises de l'équipement électrique, a créé en 2004 la mention « Sécurité Électrique Habitat » (SEH) ;
- b) sécurité électrique des parties communes des immeubles collectifs d'habitation ;
- c) pour les propriétaires occupants, en dehors du cadre des mutations, sensibilisation à la mise en sécurité ou obligation de procéder à celle-ci ;
- d) étude des implications de la mise en oeuvre des règles du droit du travail relatives à la sécurité des travailleurs intervenant dans les logements individuels et les parties communes des immeubles d'habitation collectifs ; ce problème est important compte tenu de l'évolution des modes de vie et du développement de l'emploi à domicile (aide ménagère, aide familiale, soins à domicile...). Il conviendra en particulier de s'interroger sur l'applicabilité à ces situations du décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 modifié pris pour l'exécution des dispositions du livre II du Code du travail en ce qui concerne la protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en oeuvre des courants électriques.

*

CONCLUSION

La stratégie nationale de lutte contre les accidents électriques domestiques proposée par l'avis du CNC forme un tout cohérent, chaque action étant, comme on l'a vu, complémentaire des autres. Pour autant, des priorités peuvent être définies dans le cadre de la progressivité de la démarche. La réflexion du Groupe lui est apparue suffisante pour fonder un avis de nature à éclairer l'action des pouvoirs publics, sans prétendre pour autant à l'exhaustivité, comme en témoigne d'ailleurs la proposition d'extension du mandat. En outre, ce serait méconnaître la richesse des travaux du Groupe que de croire que celui-ci se caractérisait par son monolithisme.

Les propositions du groupe ont été construites afin de respecter au mieux les préoccupations et caractéristiques de chaque partenaire par exemple de l'Union Sociale pour l'Habitat qui s'inquiétait notamment de l'impact de l'éventuelle adoption de mesures contraignantes sur les budgets des bailleurs sociaux et donc d'un risque d'augmentation des loyers, cet impact étant aggravé par la quasi-disparition des crédits « Palulos », en dehors des dossiers de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine.

C'est ainsi que les propositions qui viennent d'être formulées et commentées ont fait l'objet d'un très large consensus entre les membres du Groupe, professionnels et consommateurs.

Mais plus généralement, au-delà des frontières de la France, il semble que s'opère une prise de conscience de la nécessité de sécuriser les installations électriques domestiques européennes. A cet égard, l'étude du Forum pour la sécurité domestique électrique en Europe (FEEDS) réalisée en juin 2004 sous l'égide de la Fédération Internationale pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité (FISUEL) est du plus grand intérêt.

Cette étude souligne que notre continent adopte de plus en plus une « culture de sécurité », qui requiert une bonne éducation des usagers. Elle préconise un contrôle périodique intervenant tous les dix ans sur les installations électriques domestiques. Elle envisage un coût total de contrôle et de rénovation de 96 milliards d'euros, soit environ 10 milliards d'euros chaque année pendant 10 ans à l'échelle des 25 pays de l'Union Européenne.

Mais point essentiel, l'étude considère que **cette mesure permettrait d'économiser 14 milliards d'euros par an** du fait de la réduction des dommages matériels, des blessures des victimes et de la lutte contre les incendies. Enfin, cette démarche conduirait à la création de 140 000 nouveaux emplois d'électriciens et de 13 000 nouveaux contrôleurs aux missions et compétences comparables à celles des inspecteurs français de CONSUEL.

Les membres du groupe de travail du CNC, représentatifs de la société civile, ont l'espoir que, devant l'importance du problème soulevé et l'ampleur du consensus sur les propositions émises, les pouvoirs publics prennent sans attendre les dispositions qui s'imposent et que l'actualité récente appelle, pour réduire les accidents domestiques d'origine électrique. C'est à ces conditions que notre pays pourra prendre toute sa place dans une politique européenne de réduction des risques électriques déterminée et constructive.

A N N E X E S

- 1 - Typologie des diagnostics**
- 2 - Tableau des situations à traiter**
- 3 - Tableau synoptique des actions proposées**
- 4 - Note d'analyse juridique**

1 - Typologie des diagnostics

	Diagnostic Confiance Sécurité DCS	Bilan sécurité électrique BSE	Diagnostic évaluation sécurité électrique DESE
Clientèle cible	Tout client particulier propriétaire d'un logement construit avant 1985 et souhaitant un diagnostic complet avec des conseils pour orienter les travaux	Tout client particulier propriétaire souhaitant une information quant à la sécurité de son logement, sans aucun conseil ni détail	Propriétaires ou gestionnaires d'un parc immobilier, dont les parcs sociaux (potentiel : environ 10 000 propriétaires ou gestionnaires)
Caractéristiques d diagnostic	Un diagnostic complet de l'installation électrique, avec une explication détaillée des constats, une analyse des risques encourus et des orientations sur les travaux pour éliminer ces risques. Fourniture d'un guide client détaillé récapitulant les risques et les travaux préconisés ainsi qu'un bilan de 3 pages	Bilan destiné à donner une information binaire au client : est-ce que le logement est en sécurité ou non. Pas de composante conseil, ni de guide client. Fourniture d'un bilan d'une page au client	Un diagnostic à la carte de l'ensemble de l'immeuble (y compris les parties communes hors locaux techniques). Ce diagnostic peut être suivi d'une prestation complémentaire pour l'aide à la réalisation du cahier des charges. Cette offre est destinée à restituer une photographie de la sécurité de l'immeuble.
Référentiel utilisé	Guide PROMOTELEC (guide bleu 1999) et Diagnostic sécurité	Décret du 19 12 2003	Guide PROMOTELEC (guide bleu 1999)
Portage de l'offre	Le DCS est une offre de l'ensemble de la filière électrique et est porté par PROMOTELEC, qui sous-traite la réalisation des contrôles à CONSUEL	CONSUEL	PROMOTELEC, qui sous-traite la réalisation des contrôles à CONSUEL
Prix de vente TTC	Entre 122 € et 155 € TTC selon la taille du logement	70 € TTC	Selon la taille de l'immeuble et les déplacements nécessaires. La fourchette varie de 20 € à 50€ par logement.
Date de mise sur le marché	Novembre 2002	Août 2004	1 ^{er} trimestre 2003
Nombre de diagnostics réalisés	19 000 DCS réalisés depuis novembre 2002. 92% d'intention de réaliser les travaux et 45% de travaux réalisés au moment du retour d'expérience mené en juin 2003	NC (moins de 1 000)	Environ 500 DESE par an, qui entraînent 5000 logements diagnostiqués et 15 000 logements évalués. Le DESE est suivi de travaux dans pratiquement 100% des cas

2 - Tableau des situations à traiter

Quelques éléments ressortent de la discussion autour du rapport d'étape :

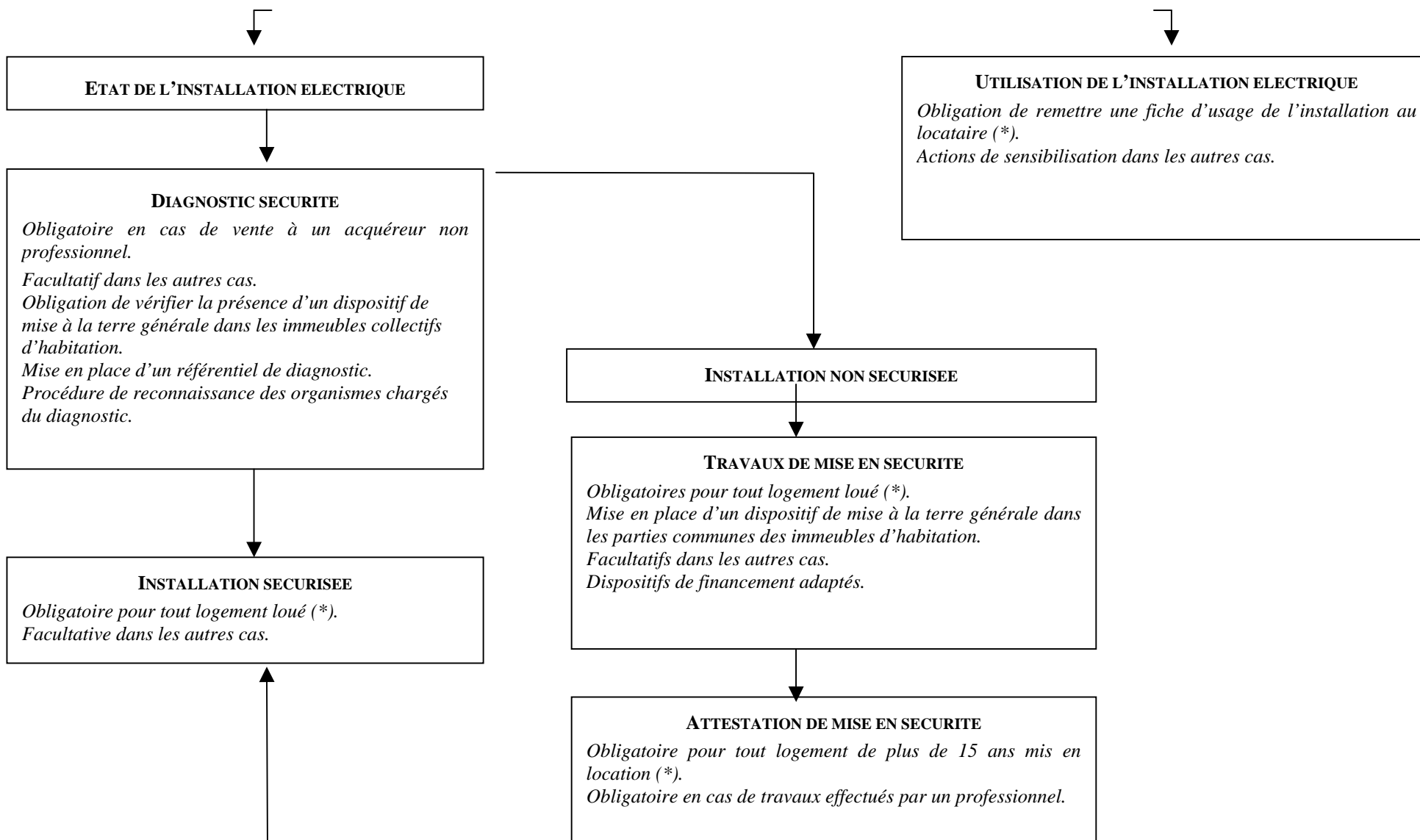
- si nous sommes d'accord sur le diagnostic, attention au coût de l'obligation de réparation, et ne pas perdre de vue la menace du décret sur les charges qui impliquerait une augmentation de 20% pour les locataires. Il faut s'appuyer sur les dispositifs type ANAH.
- Il faudra évoquer la question de la responsabilité des diagnostiqueurs (droit commun)
- Nécessité d'insister sur la connaissance que doit avoir tout locataire de son installation électrique, à l'entrée dans les lieux, de l'usage qu'il peut faire de son installation électrique et de l'état de sécurité de son installation
- Pour simplifier la réflexion, il nous semble nécessaire de partir du statut du logement, qui définira les mesures à prendre.

Nos propositions :

Propriétaire bailleur	Obligation de travaux <ul style="list-style-type: none"> - Info financements - Fiscalité incitative 	Information du locataire <ul style="list-style-type: none"> - usage possible - sécurité garantie
Propriétaire occupant	Incitation au diagnostic et aux travaux <ul style="list-style-type: none"> - info financements - fiscalité incitative 	
Mutation	Diagnostic obligatoire Diagnostic de moins d'un an Incitation ou obligation de travaux, suivant le statut du logement	information du locataire pour les propriétaires bailleurs
Syndicats de copropriété Pour la mise à la terre générale	Les conditions de mise à la terre doivent figurer dans le carnet d'entretien de l'immeuble Le principe de mise à la terre générale obligatoire, à la charge de la copropriété doit faire l'objet d'un texte législatif.	Sensibilisation des syndicats de copropriété
Notion de sécurité électrique	La loi du 6 juillet 1989 doit intégrer cette notion à l'article 6 en introduisant les 5 points de sécurité, pour tous logements y compris sociaux.	
Sécurité des employés à domicile		Réflexion à mener

3 - Tableau synoptique des actions proposées

Sécurité des installations électriques des logements Schéma des actions envisagées



(*) Obligations mises en place progressivement en commençant par les installations électriques datant d'avant 1960

4 - Note d'analyse juridique

Expertise juridique des associations de consommateurs : « sécurité de l'installation électrique et rapports locatifs »

L'objet de cette note est d'étudier les modalités de l'incorporation dans la réglementation d'un dispositif permettant de rendre obligatoire pour le bailleur, la délivrance d'un logement dont l'installation électrique répond aux 5 points de sécurité.

Un point sur la réglementation existante (I) permettra de jeter les bases d'une évolution possible (II).

I - La réglementation existante⁵

Aujourd'hui, les obligations du bailleur en matière de sécurité de l'installation électrique résultent de l'article 6 de la Loi du 6 juillet 1989⁶. Cet article ne vise pas spécifiquement la sécurité électrique, mais plus généralement, il précise que le bailleur est tenu :

- de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation ;
- de délivrer au locataire le logement en bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement ;
- d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement et le garantir des vices ou défauts de nature à y faire obstacle ;
- d'entretenir les locaux en état d'usage prévu par le contrat et d'y faire toute réparation, autres que locatives nécessaire au maintien en état et à l'entretien normal du logement.

C'est au décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent qu'est revenu le soin de fixer les conditions d'une installation électrique répondant aux exigences de l'article 6 de la Loi de 1989. A cet égard l'article 2. 4 du décret de 2002 précise :

- les réseaux et branchements d'électricité sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et sont en bon état d'usage et de fonctionnement.

Notons tout de suite que le décret contient d'autres dispositions relatives à l'installation électrique qu'il ne classe pas, cependant, dans la partie sécurité mais dans la partie éléments d'équipement et de confort du logement. Ainsi, le logement doit-il comporter un réseau électrique permettant l'éclairage suffisant de toutes les pièces et des accès ainsi que le fonctionnement des appareils ménagers courants indispensables à la vie quotidienne.

On constate que la simple lecture de la réglementation ne permet pas au locataire, ni même au bailleur, de connaître avec précision les exigences de sécurité que l'installation électrique doit remplir. Essayons tout de même de définir ces exigences afin de répondre à la question suivante : la réglementation actuelle permet-elle à un locataire d'exiger le respect des 5 points de sécurité dans son logement ?

a) Sécurité électrique et logement décent⁷

Il faut bien se garder de conclure, à la lecture du décret de 2002 que le l'installation électrique du logement loué doit être conforme aux normes actuelles. L'installation doit être conforme aux normes de sécurité définies par les lois et règlements. Or, aucune réglementation n'impose une norme pour les logements qui ne sont pas neufs ou dont l'installation électrique n'a pas été entièrement refaite. Le texte se comprend donc de la façon suivante : lorsque

⁵ Les développements de ce paragraphe concernent les logements soumis à la Loi du 6 juillet 1989. Cependant, ils ont vocation à concerner, par analogie, tous les logements donnés en location et soumis au code civil. En effet, l'article 1719 du code civil concernant les obligations du bailleur contient des dispositions proches de la Loi de 1989.

⁶ La Loi du 6 juillet 1989 s'applique aux locations de locaux à usage d'habitation principale ou à usage mixte professionnel et d'habitation principale ainsi qu'aux garages, places de stationnement, jardins et autres locaux loués accessoirement au local principal par le même bailleur. Elle ne s'applique pas aux locations saisonnières, aux locations meublées, aux logements-foyers, aux logements attribués ou loués en raison de l'exercice d'une fonction ou de l'occupation d'un emploi, aux locations consenties aux travailleurs saisonniers.

⁷ Il faut avoir présent à l'esprit que la réglementation relative au logement décent s'applique, depuis la Loi SRU, (Art 187, L. n°2000-1208 du 13 décembre 2000), à tous les logements loués à titre d'habitation principale. Cette réglementation ne s'applique donc pas qu'aux logements soumis à la Loi du 6 juillet 1989.

l'installation électrique d'un logement est soumise, à un moment t , à une norme par une règle de droit, cette installation doit respecter cette norme, au même moment t , pour que le logement soit considéré comme décent. Tout logement doit donc être conforme à la norme en vigueur au moment où l'installation électrique a été installée ou entièrement rénovée⁸.

Pour les logements anciens, concrètement l'exigence du décret ne porte que sur l'absence de risque manifeste pouvant porter atteinte à la sécurité ou à la santé du locataire.

C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le guide d'évaluation « Qu'est-ce qu'un logement décent ? » élaboré par la DGUHC et édité par le Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale et le Secrétariat d'État au logement se contente de préciser qu'un logement qui n'est pas décent au regard de son installation électrique est un logement dont :

- « les fils électriques sont dénudés »,
- « l'éclairage électrique est défectueux »,
- « l'installation électrique ne permet pas le fonctionnement des appareils ménagers courants »,
- « l'installation électrique est dangereuse »,

En dehors des défauts manifestes de l'installation et du respect des normes en vigueur au moment de la mise en place de l'installation, et contrairement à une opinion largement répandue, il n'existe donc aucun critère précis de sécurité de l'installation électrique.

Le décret ne permet donc pas à un locataire d'exiger de son bailleur que le logement respecte les 5 points de sécurité définis par les professionnels, puisqu'il impose des exigences à minima.

Bien plus, la référence au bon état d'usage et de fonctionnement dans le décret de 2002 montre les lacunes du texte qui n'apporte finalement rien de plus que la Loi du 6 juillet 1989 en matière de sécurité électrique.

b) Sécurité électrique et Loi du 6 juillet 1989

On a vu que la Loi du 6 juillet 1989 était générale, ne contenant pas de disposition particulière sur l'installation électrique du logement. Mais pour autant quelles sont les exigences de sécurité de l'installation électrique dont peut se prévaloir le locataire au regard de cette Loi ? Les 5 points de sécurité de l'installation électrique peuvent-ils être exigés par le locataire ?

Tout d'abord, il résulte de la Loi du 6 juillet 1989 que l'installation électrique doit être en bon état de fonctionnement au moment de l'entrée dans les lieux. Autrement dit, tous les éléments présents dans le logement doivent fonctionner correctement. En revanche, il n'y a pas d'exigence concernant des équipements supplémentaires.

Dès lors, les exigences de sécurité dont peut se prévaloir le locataire sur le fondement de ce texte sont extrêmement variables en fonction des installations rencontrées.

Ainsi, le locataire pourra-t-il exiger la réparation des fils dénudés ou des prises cassées au moment de son entrée dans les lieux. Il pourra aussi exiger, s'il y a un dispositif différentiel, que celui-ci fonctionne correctement. En revanche, s'il n'y a de dispositif différentiel, le locataire ne pourra pas l'exiger.

Ensuite, on a vu que le bailleur devait assurer au locataire la jouissance paisible du logement et le garantir des vices ou défauts de nature à faire obstacle à cette jouissance paisible. En matière électrique, les vices ou défauts ne doivent pas constituer un obstacle au bon usage de l'installation. Là encore, sur le fondement de ce texte, il n'est pas possible d'affirmer que tout locataire peut exiger la conformité de l'installation aux 5 points de sécurité définis par les professionnels. Il revient au juge, dans son appréciation souveraine de déterminer si une installation non conforme à ces exigences est constitutive de troubles de jouissance pour le locataire.

Enfin, pendant la durée du contrat, le bailleur, dans le cadre de son obligation d'entretien, doit entretenir l'installation sauf si les travaux peuvent être considérés comme des réparations locatives. Encore une fois, la mise en sécurité au regard des 5 points dépendra de l'état de vétusté de l'installation et donc de chaque situation. Si le degré de vétusté de l'installation nécessite son remplacement, la mise en sécurité sera effective. En revanche, si les travaux ne nécessitent pas un remplacement complet, le locataire ne pourra pas exiger une mise en sécurité, sauf à convaincre le juge que son installation n'est pas sécurisée.

En conclusion, s'il n'est pas possible d'affirmer qu'un locataire ne peut pas exiger une mise en sécurité de son installation, force est de constater que cette mise en sécurité n'est pas de droit et qu'elle dépend des circonstances de chaque espèce. Il est donc nécessaire de modifier la réglementation afin d'ériger clairement en obligation à la

⁸ Décret n°72-1120 du 14 décembre 1972 relatif au contrôle et à l'attestation de la conformité des installations électriques intérieures aux règlements et normes de sécurité en vigueur et décret du 28 octobre 1969 sur la réglementation des installations électriques des bâtiments d'habitation.

charge du bailleur, la mise en sécurité de l'installation électrique au regard des 5 points définis par les professionnels.

II - L'EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION

La première question concerne le type de modification envisagée : législative ou réglementaire. L'étude de la réglementation actuelle ne laisse pas de doute. A partir du moment où la Loi du 6 juillet 1989 ne permet pas une mise en sécurité de l'installation électrique de tout logement donné en location, c'est bien une modification législative qui doit être étudiée. Dès lors quatre options principales se présentent :

- une modification de la Loi du 6 juillet 1989 ;
- la création d'une disposition spécifique dans la partie législative du code de la construction et de l'habitation ;
- une modification du code civil ;
- une loi spécifique et isolée.

Une modification de l'article 6 de la Loi du 6 juillet 1989 semble préférable. En effet, ce texte a vocation à s'appliquer dans le secteur privé et dans le secteur social. Il s'applique également, pour la partie concernant le logement décent, aux logements meublés, aux logements loués ou attribués en raison de l'occupation d'un emploi ou de l'exercice d'une fonction et aux locations consenties aux travailleurs saisonniers.

Il est important de continuer à faire de ce texte le texte de référence en ce qui concerne la définition des obligations du bailleur et de poursuivre l'extension de sa portée.

Une fois le choix de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 effectué, il reste à préciser les modalités de la modification.

Il ne semble pas souhaitable d'inclure dans la loi la liste des points de sécurité, la Loi doit conserver son caractère général. Il convient donc d'accompagner la révision d'une référence à texte à caractère réglementaire. Mais une nouvelle fois les options sont multiples, il peut être envisagé :

- De transformer les 5 exigences de sécurité en caractéristiques du logement décent et donc de modifier le décret de 2002 en conséquence⁹.
- De créer un texte réglementaire spécifique ;
- De renvoyer à l'article 4 de l'arrêté du 19 décembre 2003 qui définit les caractéristiques de sécurité que doit remplir l'installation électrique d'un logement soumis au dispositif « Robien » sur l'investissement locatif.

La modification de l'existant semble préférable. Il s'agirait alors d'élargir la portée du décret sur le logement décent en érigeant, dans l'article 6 de la Loi de 1989 la mise en sécurité de l'installation électrique du logement au rang d'obligation à la charge du bailleur et de renvoyer au décret sur le logement décent pour la détermination des exigences de sécurité.

Une proposition de nouvelle rédaction de l'article 6 pourrait être la suivante :

« Le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé, doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation *et dont l'installation électrique répond à des exigences de sécurité définies par le décret prévu à l'alinéa suivant* ».

Enfin, il suffira d'insérer un nouvel article après l'article 3 du décret de 2002 reprenant les dispositions de l'arrêté du 19 décembre 2003 et dont la forme pourrait être la suivante :

« **Art. 3-1** L'installation électrique du logement répond aux exigences suivantes :

1. Présence d'un appareil général de commande et de protection de l'installation, aisément accessible ;
2. Présence, à l'origine de l'installation, d'un dispositif de protection différentiel, de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre ;
3. Présence, sur chaque circuit, d'un dispositif de protection contre les surintensités, adapté à la section des conducteurs ;
4. Présence, d'une liaison équipotentielle et respect des règles liées aux volumes dans chaque local contenant une baignoire ou une douche,

⁹ A noter que cette option doit s'accompagner d'une modification de la loi du 6 juillet 1989 car la Loi, dans sa rédaction actuelle, ne permet d'inclure dans le décret sur le logement décent qu'une typologie de risques manifestes, c'est à dire pouvant être décelés sans compétence particulière. Or, il faut avoir une bonne connaissance des installations électriques pour déterminer si une installation est sécurisée au regard des 5 points.

5. Absence de matériels proscrits ou de matériels présentant des risques de contacts directs avec des éléments sous tension, les conducteurs devant être protégés par des conduits, moulures ou plinthes. »

Cette méthodologie permet d'inclure les 5 points de sécurité de l'installation électrique dans les caractéristiques du logement décent et conserver ainsi l'harmonie du dispositif.

Le projet de Loi « Habitat pour tous » actuellement en cours d'élaboration, pourrait être le vecteur de cette modification législative.

Conclusion : les sanctions

C'est l'article 20-1 de la Loi du 6 juillet 1989, dans sa rédaction issue de la Loi SRU du 13 décembre 2000 qui prévoit les sanctions de l'inobservation, par le bailleur, des règles de décence du logement.

Si le logement ne répond pas à l'un des critères, le contrat de bail n'est pas nul. Cependant, le locataire peut demander au propriétaire sa mise en conformité. A défaut d'entente entre les parties, le juge peut être saisi. Ce dernier détermine éventuellement la nature des travaux à effectuer et le délai de leur exécution. A défaut de mise en conformité, le juge peut réduire le montant du loyer.

Les sanctions prévues sont à la fois suffisantes et à la fois lacunaires.

Elles sont suffisantes car elles permettront au locataire, (si l'obligation de mise en sécurité est intégrée à la réglementation), d'exiger une mise en sécurité de l'installation électrique.

Elles sont lacunaires car elles obligent le locataire à agir en justice pour obtenir satisfaction si le bailleur n'exécute pas spontanément ses obligations. Or, une action en justice en cours de bail n'est jamais une bonne chose dans la relation entre le bailleur et son locataire. De plus, le locataire sera souvent réticent à engager une action pour obtenir la mise en sécurité.

Enfin, elles sont lacunaires car elles ne garantissent pas que le logement soit sécurisé au moment de l'entrée dans les lieux.

Il est donc nécessaire de compléter les dispositifs pour que la réglementation traduise la préoccupation majeure du groupe de travail : toute installation électrique d'un logement doit être mise en sécurité. Cette préoccupation pose la question de la remise au moment de l'entrée dans les lieux d'un certificat de mise en sécurité de l'installation électrique attestant que le logement mis en location est sécurisé.

**Avis du Conseil national de la consommation relatif
à « la sécurité des installations électriques
intérieures des particuliers »**

Dans le cadre d'un mandat approuvé par le Bureau du Conseil National de la Consommation, il a été constitué un groupe de travail relatif à la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers.

Ce groupe de travail, qui s'est mis en place en novembre 2004, a eu pour objectifs :

- de dresser un constat statistique des accidents liés aux installations électriques intérieures des particuliers et de la situation de ces installations elles-mêmes dans les logements en France ;
- d'analyser la réglementation régissant la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers et d'évaluer les diverses actions tendant à diagnostiquer ces installations ;
- de rechercher la démarche la plus efficace pour améliorer le parc d'installations électriques, réduire les accidents, limiter leurs conséquences humaines et économiques.

Le groupe, fortement représentatif des composantes concernées de la société civile, s'est réuni à douze reprises. Il a rapidement pu confirmer que le nombre d'accidents liés aux installations électriques intérieures des particuliers avait atteint un niveau inacceptable. Le groupe a pris la mesure des conséquences lourdes de ces accidents pour les personnes et pour la collectivité.

Après avoir auditionné les meilleurs experts français de la question, le groupe a pu établir que la situation relevée est imputable à la vétusté du parc d'installations électriques anciennes. Cette vétusté résulte à la fois des phénomènes de vieillissement de ces installations (phénomène largement ignoré des usagers), des comportements imprudents de certains usagers mais aussi des besoins nouveaux des consommateurs qui sollicitent leur installation au-delà des usages pour lesquels elles ont été prévues à l'origine.

Malgré le peu d'homogénéité des données statistiques, le rapport d'étape présenté au Bureau du CNC a pu constater une convergence des résultats. On estime en effet que :

- sur 28 millions de logements en France, 7 millions présentent des risques et 2,3 millions sont équipés d'installations électriques particulièrement dangereuses ; il s'agit de logements construits avant 1990, la situation étant en revanche satisfaisante dans le logement plus récent et neuf ;
- chaque année, on déplore 4 000 électrisations et environ 100 morts à la suite d'un contact direct ou indirect avec les parties des installations sous tension ;
- sur 250.000 incendies chaque année, 80.000 environ seraient d'origine électrique. Ces incendies entraînent des effets tragiques (décès, blessures, traumatismes...), ainsi que des coûts financiers importants ;
- ces 80 000 logements sont rendus momentanément indisponibles chaque année, ce qui représente 2,6% du parc.

Les risques graves que présentent les installations électriques anciennes ont été clairement identifiés et classés par les professionnels. Leurs modes de détection (diagnostics) sont connus, et la méthodologie des travaux à conduire pour les supprimer est bien maîtrisée par les professionnels compétents.

Le coût des travaux de mise en sécurité (inférieur à 300 € dans 47% des cas et d'un montant moyen de 1000 €) doit être rapporté aux conséquences des dommages causés par les accidents quand ils surviennent, à la responsabilité juridique et à la capacité financière des propriétaires.

Malgré ces données objectives, les nombreuses actions d'information et de sensibilisation menées depuis sept ans par les professionnels de la branche n'ont eu qu'un impact très limité sur les usagers. Ceux-ci utilisent peu les possibilités de diagnostic qui leur sont proposées et par conséquent ne font pas les travaux nécessaires.

En ce qui concerne les installations anciennes à risques, la réglementation et les dispositifs d'incitation actuels ne répondent pas aux enjeux. Le C.N.C. estime que cette appréciation vaut pour les logements occupés par leurs propriétaires comme pour ceux mis en location.

La définition d'une stratégie de lutte contre les accidents liés aux installations électriques intérieures des particuliers passe donc nécessairement par un renforcement du cadre réglementaire actuel. S'agissant d'un dossier de portée générale ayant pour enjeu la sécurité des personnes et des biens, les Pouvoirs publics doivent aussi encourager, inciter, informer et coordonner.

Compte tenu de l'ampleur des améliorations à apporter, l'effort de lutte contre les accidents électriques doit être, résolu, mais aussi progressif et ciblé notamment en s'appuyant sur les dispositifs de diagnostics élaborés afin d'évaluer l'état des installations électriques et d'inciter à leur mise en sécurité.

Il importe de créer les conditions de la confiance du consommateur dans l'efficacité de la dépense qu'il consent pour sa sécurité électrique.

La stratégie nationale de lutte contre les accidents liés aux installations électriques que le Conseil National de la Consommation propose aux pouvoirs publics d'adopter comporte les onze actions suivantes :

- **Action n°1** - Une définition juridique de la mise en sécurité d'une installation électrique ancienne fondée sur les cinq exigences minimales suivantes :
 - a) Présence d'un appareil général de commande et de protection de l'installation, facilement accessible,
 - b) Présence, à l'origine de l'installation, d'au moins un dispositif de protection différentiel, de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre,
 - c) Présence, sur chaque circuit, d'un dispositif de protection contre les surintensités, adapté à la section des conducteurs,
 - d) Présence d'une liaison équipotentielle et respect des règles liées aux volumes dans chaque local contenant une baignoire ou une douche,
 - e) Absence de matériels proscrits ou de matériels présentant des risques de contacts directs avec des éléments sous tension. Les conducteurs doivent être protégés par des conduits, moulures ou plinthes.
- **Action n°2** - L'intégration dans la loi du 6 juillet 1989 de l'obligation pour les bailleurs de se conformer à ces exigences minimales, dont la définition ci-dessus sera intégrée au décret du 30 janvier 2002 sur les caractéristiques du logement décent.
- **Action n°3** – Pour tout logement dont l'installation électrique date de plus de 15 ans, une obligation de présentation par le propriétaire d'un rapport de diagnostic lors de la vente à un acquéreur non professionnel. Le diagnostic devra nécessairement vérifier la conformité de l'installation aux exigences minimales de mise en sécurité figurant dans le décret susmentionné.
- **Action n° 4** - Pour tout logement de plus de 15 ans, le bailleur doit justifier par la production d'un document, au moment de l'entrée dans les lieux du locataire, que l'installation électrique répond aux 5 exigences de mise en sécurité figurant au décret susmentionné.

Cette obligation est réputée accomplie dès lors que le bailleur peut attester la mise en sécurité dans les conditions définies à l'action n° 1 par tous les moyens découlant de la réglementation en vigueur.

Le bailleur doit également remettre une fiche d'usage de l'installation au locataire.

Ces obligations pourront prendre effet progressivement, à commencer par les immeubles les plus anciens (a priori les plus dégradés) soit par les immeubles construits avant 1960.

- **Action n°5** - La vérification dans les parties communes des immeubles collectifs d'habitation de la présence d'une installation de mise à la terre (vérification physique ou par présentation d'une attestation) et l'obligation en cas d'absence d'y remédier ; ceci se fera à la charge de la copropriété dans des conditions qu'il appartiendra aux textes législatifs et réglementaires de préciser.

- **Action n°6** - L'amélioration et l'adaptation des dispositifs de financement de l'habitat afin d'inciter les propriétaires à procéder aux travaux de mise en sécurité électrique et de les solvabiliser en tant que de besoin. En particulier, les aides de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'habitat (A.N.A.H.) devraient intégrer systématiquement les travaux de mise en sécurité électrique.
- **Action n°7** – Dans la suite logique de l'action n°2, l'intégration dans un texte réglementaire d'une méthodologie et d'un référentiel sur lesquels tout diagnostic sur les exigences minimales de mise en sécurité doit être fondé.
- **Action n°8** - La mise en place d'une procédure de reconnaissance des organismes autorisés à pratiquer les diagnostics selon cette méthodologie et ce référentiel.
- **Action n°9** - L'obligation faite à tout professionnel d'établir par écrit une déclaration de mise en sécurité quand il exécute des travaux suite à un diagnostic incluant la vérification des exigences minimales de sécurité électrique.
- **Action n°10** - L'intervention de l'État pour permettre une information et une sensibilisation efficaces des publics, notamment par le biais d'une coordination des actions et missions confiées à des organismes déjà impliqués sur ce thème.
- **Action n°11** - La création d'un Observatoire permettant de coordonner et compléter les données statistiques sur le sujet afin d'ajuster les mesures prises par rapport aux progrès réalisés.

*

Le C.N.C. souhaite qu'à l'issue de ses travaux, soit approfondie, en complément du mandat actuel, la réflexion sur les thèmes suivants :

- a) identification et qualification des professionnels concernés par la sécurité électrique ; il s'agit, d'une part, de contribuer au renforcement des compétences des experts en diagnostic et des installateurs, d'autre part, de faciliter les choix des consommateurs en matière de diagnostic et de travaux ;
- b) sécurité électrique des parties communes des immeubles collectifs d'habitation ;
- c) pour les propriétaires occupants, en dehors du cadre des mutations, sensibilisation à la mise en sécurité ou obligation de procéder à celle-ci ;
- d) étude des implications de la mise en oeuvre des règles du droit du travail relatives à la sécurité des travailleurs intervenant dans les logements individuels et les parties communes des immeubles d'habitation collectifs.

Rapport et avis du Conseil National de la Consommation sur « le transport aérien »

Rapport

Rapporteurs : Monsieur Emmanuel DE CARNE, pour le collège des consommateurs et usagers.
Monsieur Jacky LEBRUN, pour le collège des professionnels.

Le développement soutenu du transport aérien a progressivement modifié les rapports entre les compagnies aériennes et les utilisateurs de ce mode de transport. Cette modification est à l'origine de difficultés diverses dont le Conseil national de la consommation a souhaité se saisir et auxquelles le groupe de travail constitué à cet effet se propose de répondre par les recommandations contenues dans l'avis annexé au présent rapport.

I - Le mandat

Lors de sa réunion du 7 juin 2002, le bureau du Conseil national de la consommation a adopté un mandat concernant le transport aérien et chargé un groupe de travail d'examiner les différents thèmes retenus en vue d'émettre des recommandations.

A - Le contenu initial

Constatant l'existence de difficultés pour les consommateurs liées notamment au développement de ce mode de transport et à l'apparition sur le marché d'offres de service d'un type nouveau, le mandat adopté a confié au groupe de travail la mission d'en faire l'examen et de dégager les voies permettant d'en réduire la portée et l'occurrence.

Ces difficultés, d'importance variable, ont été regroupées autour de trois thèmes principaux :

- Le temps :
 - temps d'accès aux aéroports et aux avions,
 - retard au départ, aux correspondances ou à l'arrivée,
 - sûreté : impact sur la facilitation de transport,
 - attente des bagages.
- Le respect du consommateur :
 - contrat de transport : transparence et respect,
 - information sur la politique tarifaire et les vols possibles,
 - information multilingue dans les aéroports et les salles d'embarquement.
- La santé et le confort :
 - accueil des enfants, des familles, des handicapés, des personnes âgées, des femmes enceintes,
 - prise en compte des personnes à risques.

En prenant en compte les trois catégories ainsi définies, le mandat a invité les consommateurs et les professionnels à analyser les problèmes rencontrés par les clients, tant au niveau des compagnies aériennes et des prestataires de services qui participent au transport aérien que des pouvoirs publics chargés des transports, de la santé, de la sûreté et de la concurrence.

B - Le champ de réflexion retenu

Le groupe de travail a dû différer le début de ses travaux à la suite du départ du rapporteur du collège professionnel initialement désigné à la fin 2002 et des délais qui ont présidé à son remplacement. Pour ces motifs, le groupe n'a pu se réunir qu'à partir de la fin 2004.

Ce délai a conduit le groupe de travail à procéder à un premier examen des thèmes figurant dans le mandat à la lumière des évolutions qui avaient pu intervenir dans le transport aérien depuis 2002. Le groupe s'est attaché à privilégier parmi les thèmes retenus ceux pour lesquels, en raison des difficultés recensées, la recherche de solutions dans un cadre concerté devait être privilégiée.

Au total, le groupe a retenu de centrer sa réflexion sur :

- l'amélioration de l'information du consommateur en matière de tarifs,
- l'amélioration de la qualité de service,

- l'amélioration du règlement des litiges,
- le renforcement de l'information donnée au consommateur,
- la limitation de la surréservation.

II - Le contexte

A - Le contexte économique

Il est mentionné ici afin de rappeler un certain nombre d'éléments qui peuvent influencer sur la relation entre les consommateurs et les compagnies aériennes. La situation récente se caractérise par une progression soutenue de l'activité, une concurrence accentuée, surtout pour certaines relations internationales (moyens courriers) qui a favorisé un retournement de l'évolution des prix qui avaient tendance précédemment à augmenter plus fortement que l'inflation. Elle fait apparaître aussi la fragilité de certaines compagnies dont la disparition a singulièrement réduit la dynamique concurrentielle sur le marché domestique.

1 - Dans un contexte général de développement des échanges, le transport aérien connaît une croissance soutenue du trafic. Après les événements de la fin 2001, l'activité s'est progressivement redressée. Le nombre de passagers est en augmentation, principalement pour les vols internationaux.

C'est ainsi que le nombre de passagers¹⁰ enregistrés dans les aéroports s'est inscrit entre 2003 et 2004 :

- pour ce qui concerne Aéroports de Paris, en augmentation de 8,4 % pour le trafic international (57,2 millions de passagers) et à un niveau stable pour le trafic intérieur (17,4 millions de passagers) ;
- pour les aéroports de province en augmentation de 4,4 % pour l'ensemble du trafic (29,5 millions de passagers).

2 - Après avoir augmenté de façon sensiblement plus forte que l'ensemble des prix à la consommation au cours de la période 2001-2003 (environ 10 %), les prix¹¹ du transport aérien ont enregistré une baisse de l'ordre de 2,0 % en 2004. Cette évolution s'explique, notamment, par la poursuite de la diversification de l'offre, liée en partie au développement de l'offre des compagnies à bas coûts et par la croissance du trafic en volume.

3 - Ce contexte économique plus favorable pour les compagnies aériennes n'a pas empêché certaines défaillances de transporteurs aériens. En France, en 2003 et 2004, ce sont les sociétés Air Lib, Air Littoral, Aéris et Air Bourbon qui ont disparu.

B - Le contexte juridique

Les dispositions du code de la consommation concernant notamment l'information du consommateur, la publicité, la vente à distance, les clauses abusives sont de portée générale et peuvent donc s'appliquer aux relations entre les compagnies aériennes et leurs clients. Ce cadre juridique est resté globalement stable au cours des dernières années.

S'agissant spécifiquement de la réglementation visant à protéger le consommateur utilisant le transport aérien, celle-ci a connu une évolution récente avec l'adoption du règlement du Conseil et du Parlement européen CE 261/2004 du 11 février 2004, entré en application le 17 février 2005, qui encadre plus strictement qu'auparavant les conditions de mise en œuvre de la surréservation.

III - La méthode de travail

Après avoir défini le champ de sa réflexion, le groupe de travail a décidé de procéder à un recueil d'informations auprès des acteurs du secteur avant d'engager le débat visant à définir en commun un ensemble de recommandations susceptibles de répondre à certaines des difficultés constatées. Ont été entendues la compagnie Air France (à deux reprises), la compagnie Easy Jet (à deux reprises), l'UCCEGA, organisation professionnelle représentative des gestionnaires d'aéroports.

Le groupe s'est réuni à dix reprises entre novembre 2004 et septembre 2005.

IV - Les éléments du débat

Le transport aérien est devenu un transport de masse.

1 - Cette évolution est le résultat d'une diversification de l'offre :

- ✓ à l'origine, essentiellement proposée par des compagnies nationales exerçant leur activité dans un cadre réglementé et sur la base d'accords internationaux, l'offre s'est élargie pour répondre à une demande d'un plus grand nombre de consommateurs formulant des attentes multiples ; cette

¹⁰ Source : *Bulletin statistique du SES Transport – Juin 2005*

¹¹ Source : *INSEE - Bulletin statistique du SES Transport – Juin 2005*

situation a favorisé l'émergence de nouveaux opérateurs (compagnies charter, compagnies à bas coûts) venant proposer des services nouveaux (par exemple de nouvelles dessertes ou des services à prix réduits) aux consommateurs,

- ✓ une nouvelle approche de la tarification, plus incitative, s'inspirant des principes du « yield management » ; le modèle économique s'est modifié pour privilégier l'adaptation en temps réel de l'offre à la demande par un système de gestion des réservations et des prix qui, dans sa finalité de recherche de l'optimum, se veut incitatif, réactif et, en principe, apte à satisfaire le plus grand nombre ; par ce dispositif, les compagnies aériennes visent à obtenir le meilleur coefficient de remplissage de chaque vol, en adaptant le volume des places offertes et le prix correspondant en fonction de la date de réservation et du volume de la demande ; ce mode de gestion conduit à une situation dans laquelle des voyageurs effectuant le même vol ont acheté leurs titres de transport à des prix très différents ; cette nouvelle approche se trouve confortée par le développement des nouvelles technologies et les possibilités qu'elles offrent en ce qui concerne la vente à distance (Internet).

L'évolution constatée a eu pour conséquence une modification des rapports entre compagnies aériennes et passagers. Cette modification s'est manifestée de plusieurs façons :

- ✓ Les consommateurs ont globalement bénéficié de cette diversification de l'offre ; celle-ci s'est traduite par des opportunités de voyage plus nombreuses, une possibilité souvent plus grande de faire jouer la concurrence entre plusieurs opérateurs, la possibilité, sous certaines conditions de réservation notamment et de niveau de service de bénéficier de tarifs relativement avantageux ;
- ✓ Mais dans le même temps, les consommateurs ont rencontré des difficultés qu'ils ne connaissaient pas auparavant à propos de la compréhension des offres, de la lisibilité des services et tarifs proposés : la multiplication des offres a conduit à des interrogations de plus en plus fréquentes sur leur comparabilité, sur leur contenu, ces interrogations étant parfois amplifiées par le caractère approximatif de certaines informations données au consommateur dans le cadre de campagnes grand public ; la diversification des modes de commercialisation des titres de transport a ajouté encore aux interrogations suscitées par le contenu des offres, les conditions de commercialisation qui leur sont attachées et le prix correspondant ;
- ✓ Les consommateurs s'interrogent également sur ce qui leur apparaît comme une augmentation du caractère aléatoire du tarif qui leur est individuellement appliqué ; s'il n'est pas contestable que la grille tarifaire que chaque compagnie applique répond à une logique économique qui lui est propre, les choix commerciaux ainsi opérés échappent parfois au consommateur qui n'est pas toujours convaincu que le tarif qui lui est facturé est le résultat de la mise en œuvre d'éléments objectifs (nombre de places offertes, nombre de places disponibles, date du voyage, date de la réservation, ...) ; en d'autres termes, la perception prévaut parfois d'une discrimination tarifaire qui ne serait pas complètement justifiée ;
- ✓ Enfin, l'évolution du transport aérien vers un transport de masse est perçue par certains consommateurs comme synonyme d'une dégradation globale de la qualité du service : cette dégradation prendrait plusieurs formes, mais pourrait se rattacher à une pratique, celle de la modification unilatérale du contrat ; cette pratique est à l'origine des réclamations les plus fréquentes dans le transport aérien de passagers, ceux-ci dénonçant le fait que les compagnies s'autorisent une adaptation des contrats : sont ainsi souvent dénoncés la surréservation et son corollaire le refus d'embarquement, le changement de transporteur, le vol n'étant pas effectué par la compagnie avec laquelle le consommateur a contracté sans que celui-ci dispose d'une information préalable, les retards, quand bien même ceux-ci peuvent ne pas être du seul fait des compagnies aériennes....

2 - Dans la pratique, ces interrogations trouvent leur expression à travers les plaintes de plus en plus nombreuses que les consommateurs adressent aux Administrations afin que celles-ci les aident à régler les litiges qu'ils peuvent avoir avec leur transporteur. En ce qui concerne la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, le nombre des plaintes est clairement en forte augmentation depuis quelques années : au nombre de quelques unités par an il y a cinq ans, elles sont aujourd'hui, en moyenne, de plusieurs unités par semaine (hors les réclamations directement liées à la disparition de certaines compagnies).

De manière concrète, les réclamations les plus fréquentes concernent notamment

- l'information préalable sur les tarifs proposés : dans la pratique, sans même faire état des situations qui relèvent de la publicité de nature à induire le consommateur en erreur, un décalage est souvent observé entre des tarifs annoncés et leur application effective ; en particulier, à l'occasion de campagnes publicitaires, de campagnes

promotionnelles, il arrive fréquemment que des tarifs très compétitifs soient annoncés mais sans information sur le nombre de places accessibles à ce prix ; d'une manière générale, aucune information n'est donnée lors de l'approche initiale du consommateur sur le nombre de places disponibles à prix réduit, sur la durée de validité de ces tarifs et sur leur répartition par desserte ; on est souvent en présence d'une pratique du prix d'appel qui peut fausser l'information fournie au consommateur ;

- l'imprécision de certaines offres : corrélativement à ce qui peut être constaté en matière de prix, le défaut d'information porte également de manière récurrente sur des éléments de l'offre aussi importants que son contenu (aller simple ou aller-retour, aéroport desservi...) ou les composantes du prix (toutes taxes ou hors taxes) et plus généralement sur toutes les restrictions et conditions apportées in fine à l'offre initiale ;
- les discriminations pratiquées selon les modes de réservation, les modes de paiement, ajoutent aux écarts de tarifs qui peuvent être relevés du fait des principes de gestion des réservations retenus par chaque compagnie ; il en va de même des situations qui aboutissent à ce qu'un billet non utilisé ne puisse pas donner lieu à remboursement, avoir ou échange et qui conduisent de facto à facturer au consommateur un service de transport aérien même lorsque celui-ci n'est pas rendu : le cas extrême de ce type de situation est celui dans lequel le consommateur est privé de la possibilité d'effectuer son voyage alors même qu'il l'a payé, par suite d'une défaillance de la compagnie aérienne,
- la qualité du service rendu ; celle-ci concerne aussi bien les conditions d'accueil dans les aéroports (accessibilité des différents points de passage, circulation dans les aérogares, signalisation, services offerts dans les aérogares, ...) que les conditions de voyage (ponctualité, traitement des bagages, délais d'embarquement, de débarquement, ...),
- le service après-vente : de nombreux griefs sont formulés par des consommateurs qui se plaignent d'une insuffisante qualité de la relation entre le prestataire de service (compagnie aérienne, aéroport) et le consommateur ; sont souvent dénoncés l'absence de réponse aux sollicitations de la clientèle, la difficulté de l'accès à un service client efficace et réactif, la faible prise en compte des réclamations des consommateurs.

V - La discussion

Au préalable, les discussions au sein du groupe de travail ont mis en évidence certaines des spécificités du transport aérien. Il n'est pas contesté qu'au nombre de celles-ci figurent le fait que la concurrence s'exerce pour partie sur un marché international. Cette situation a pour conséquence que les règles qui régissent le fonctionnement du marché ne peuvent être uniquement nationales : en témoignent, par exemple, les règles adoptées dans le cadre de l'Organisation de l'Aviation civile internationale (OACI) ou dans celui de l'Union européenne. Cette situation n'est évidemment pas sans effet sur les décisions que prennent les responsables des compagnies aériennes en matière commerciale.

Mais le groupe de travail a relevé parallèlement que le transport aérien occupe une place significative sur le marché domestique. Sur ce marché, les conditions d'exercice de la concurrence ne sont pas les mêmes que sur le marché international et il n'y a pas d'obstacle à ce que des règles particulières soient éventuellement adoptées dès lors qu'elles ne sont pas contraires à des dispositions d'un autre niveau, notamment communautaire.

Afin d'éclairer la discussion, M. Gabelle (direction générale de l'aviation civile), a rappelé les règles qui régissent le transport aérien, règles dont il faut tenir compte lorsqu'il faut définir celles qui visent à assurer la protection du consommateur.

Le contrat de transport aérien relève du droit international et du droit communautaire. La convention de Varsovie de 1929 a été la première convention à fixer les éléments constitutifs du contrat de transport et le régime de responsabilité des transports aérien envers les passagers.

Une seconde convention, celle de Montréal, est entrée en vigueur le 29 juin 2004. Elle se substitue à la convention de Varsovie. Elle ne concerne que le transport aérien international entre États en ayant ratifié le texte.

La réglementation communautaire s'inscrit dans ce cadre. Le règlement CE 889/2002 transpose en droit communautaire la convention de Montréal, mais s'applique également aux vols nationaux et aux vols intra-communautaires quelle que soit la nationalité du transporteur.

Dans le cas des voyages à forfaits vendus par les agences de voyages, les modalités de la protection du consommateur sont définies par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et le décret n°94-490 du 15 juin 1994 : la loi prévoit une responsabilité illimitée de l'agent de voyage.

L'application de ces règles doit tenir compte de situations complexes dont l'origine tient à la nationalité du transporteur et au fait que l'État dont il relève a ratifié ou non la convention de Montréal.

Quelques exemples peuvent illustrer ces difficultés:

- pour un vol entre un État membre de l'Union Européenne et un État tiers ayant ratifié la convention de Montréal, la convention s'applique quelle que soit la nationalité du transporteur, y compris si ce transporteur relève d'un État n'ayant pas ratifié la convention ;
- pour un vol entre un État membre de l'Union Européenne et un État tiers n'ayant pas ratifié la convention de Montréal, la convention ne s'applique pas ; en revanche pour les transporteurs communautaires le règlement CE 889/2002 s'applique, ce qui concrètement revient à rendre la convention de Montréal applicable par l'effet de la transposition ;
- pour un vol entièrement réalisé à l'intérieur d'un État membre de l'Union Européenne par un transporteur relevant d'un État tiers, la convention de Montréal ne s'applique pas, que cet État ait ratifié ou non ladite convention ; en revanche, le règlement CE 889/2002 est applicable, ce qui est une application de fait de la convention par l'effet de la transposition ;
- pour un vol réalisé par un transporteur communautaire entre deux États tiers n'ayant pas ratifié la convention, celle-ci ne s'applique pas mais le règlement CE 889/2002 est applicable (même conséquences que précédemment)

Pour les départements d'Outre-mer, les règles applicables sont les mêmes que pour les départements métropolitains.

Pour les territoires d'Outre mer, seule la convention de Montréal est applicable : elle s'applique pour tous les vols entre les T.O.M et la métropole (y compris les D.O.M), dès lors qu'une escale a lieu dans un autre État (que celui-ci ait ratifié ou non la convention).

A - L'information sur les tarifs

1 - Sur cette question, la problématique exposée par les membres du collège consommateurs et par M ; de Carné, rapporteur, de ce collège, peut conduire à distinguer deux aspects :

- d'un côté, la politique tarifaire et le respect du consommateur

La question est de savoir comment les opérateurs du transport aérien, avec un système de gestion des tarifs et d'ajustement de l'offre à la demande de plus en plus élaboré, peuvent apporter une information tarifaire claire, fiable, reflétant la réalité d'un service de transport effectivement proposé et fournir en outre les informations précises, en complément du tarif, sur

- le nombre de places disponibles au prix indiqué,
 - la durée de validité de l'offre,
 - les taxes et redevances qui entrent dans le prix facturé au consommateur,
 - les conditions de l'offre : date d'application, délais de réservation, modalités de paiement, possibilités de résiliation ; l'objectif (pour éviter des ambiguïtés comme celle où le prix du retour est plus important que le prix aller - qui fait l'objet de la communication - alors qu'il y a obligation de prendre un aller/retour,
 - horaires spécifiques pour bénéficier d'un tarif faisant, par exemple, l'objet d'une campagne publicitaire.
- De l'autre, le degré de précision du prix communiqué au consommateur : dès lors que le prix d'un billet d'avion est la contrepartie d'un service de transport et de l'usage d'infrastructures aéroportuaires, la question se pose de savoir avec quelle précision le prix doit être communiqué au consommateur (prix distinguant transport et redevances et taxes d'aéroport, voire distinguant entre ces différentes redevances et taxes, prix hors taxes ou toutes taxes comprises, ...).

2 - Le groupe de travail a, sur ce point, entendu la compagnie Air France qui a exposé notamment sa politique tarifaire, les contraintes qui pèsent sur l'élaboration des tarifs, les objectifs poursuivis.

Air France s'est attaché à préciser ce qu'est un prix dans le transport aérien, a détaillé les différentes conditions de segmentation des tarifs et décrit les principes de disponibilité de ces tarifs.

- Les types de tarifs

Il existe deux types de tarifs :

- les tarifs publics, qui sont disponibles dans toutes les agences IATA et pour tous les clients et qui sont distribués de façon électronique par les systèmes informatisés de réservation (principalement Amadeus en France),
- les tarifs firme, qui sont établis pour une entreprise particulière, confidentiels, soumis à une relation contractuelle (fournisseur, distributeur, client) et calculé en tenant compte d'une réduction sur le prix public.

Ces tarifs font partie d'une gamme qui a pour vocation de couvrir l'ensemble des besoins de la clientèle. Cette gamme doit permettre d'offrir des prix compétitifs qui correspondent aux différents segments de la clientèle.

Un tarif traduit donc un niveau de prix, déterminé pour une période donnée, des conditions de segmentation, une disponibilité par vol.

- La segmentation

Elle est conçue à partir des besoins des passagers avec le souci de donner de la flexibilité lorsque le tarif est plus élevé. Elle tient compte de conditions liées à l'achat (dates de réservation, possibilités d'annulation), au voyage (durée de séjour, possibilité de changer le billet), à l'état civil (jeunes, seniors). Elle intègre les comportements de la clientèle qui peuvent être regroupés en deux catégories : le comportement « loisir » et le comportement « affaire ».

- La gamme tarifaire

Sa construction suppose d'analyser en permanence les besoins des clients afin de déterminer si la gamme des tarifs qui est proposée est en adéquation avec leurs attentes et de créer les tarifs adaptés, facilement utilisables par la cible visée.

Ainsi, à titre d'exemple, les réservations en cabine affaire long courrier sont plutôt tardive et pour des courts séjours alors que pour la cabine économique, les achats sont plus anticipés et pour des séjours plus longs (pour un voyage loisir vers l'Amérique du sud, 60 à 80 % des passagers qui achètent un tarif d'entrée de gamme le font plus de six semaines avant le départ).

Ces constatations conduisent la compagnie à diversifier son offre tarifaire dans chaque cabine.

- Réservation et disponibilité

La compagnie s'attache à proposer un programme de vols très dense permettant de toucher l'ensemble de la clientèle. Dans cette logique, elle adapte la disponibilité des vols en fonction de la clientèle attendue. Il en résulte que tous les tarifs ne sont donc pas disponibles sur tous les vols.

Pour autant, les vols aux tarifs les plus bas restent disponibles. La compagnie veille, lorsqu'un tarif est créé, à ce que l'allocation de places soit faite de façon à permettre un volume total disponible significatif.

Elle cite en exemple le nombre de sièges disponibles chaque jour au tarif le plus bas sur les principales destinations européennes. Elle montre que ce nombre s'établit ¹² entre 17 % pour Berlin et 51 % pour Genève. De même, elle rappelle que pour sa promotion de Noël 2004 (vendue pendant dix jours début décembre au prix de 39 € hors taxes par vol à destination de l'Europe effectué de janvier à mars 2005), les sièges disponibles étaient de 1,2 millions pour l'Europe et de 1,1 million pour la Métropole.

En conclusion, elle souligne que l'offre tarifaire qu'elle propose est complète (cible les besoins de la clientèle), disponible (programme de vol dense), transparente (conditions accessibles par l'agent de voyage et le client).

3 - L'audition de M. F..., représentant de la compagnie Easy Jet, a permis d'élargir la réflexion au cas des compagnies à bas coûts (« low cost ») dont le modèle économique diffère de celui adopté par les compagnies traditionnelles.

En ce qui concerne l'information des consommateurs, la compagnie souligne que ses campagnes publicitaires par voie d'affichage restent limitées. Sa démarche est directement ciblée sur le passager puisqu'elle vend ses billets à 98% par Internet et 2% par l'intermédiaire des centres d'appel.

Le prix est affiché tout compris. Dans le détail, la réservation sur internet implique le déroulé suivant : sur la page d'accueil, apparaissent les prix d'appel annonces lors des campagnes publicitaires. La première page indique le prix du vol, la seconde page indique le prix du vol et le montant des taxes et redevances aéroportuaires. La distinction entre les montants est faite précisément de manière à faire apparaître la partie du coût global qui revient à la compagnie aérienne et celle qui revient à d'autres prestataires de services.

S'agissant de la politique commerciale, la compagnie précise que des prix d'appel sont pratiqués sur des durées limitées. Les prix tiennent compte de plusieurs paramètres : existence et antériorité de la ligne, durée, période choisie.

Chaque avion est découpé par blocs de huit sièges. Lorsqu'un prix d'appel est pratiqué, il peut concerner plusieurs blocs de huit sièges. Lorsque tous les sièges prévus pour être vendus au prix d'appel sont réservés, les sièges restant sont vendus au prix habituel. En règle générale, la part des sièges vendus à prix d'appel par rapport au nombre total de sièges vendus est plus important dans les compagnies à bas prix que dans les compagnies traditionnelles. Leur modèle économique ne leur permet pas d'annoncer des prix que les consommateurs ne pourraient pas trouver de manière effective au moment de la réservation.

¹² statistique hiver 2004

La compagnie souligne que les compagnies à bas prix pratiquent, depuis l'origine, une politique tarifaire fondée sur le principe « plus vous réservez tôt, moins c'est cher ».

Easy Jet rappelle quelle a fait évoluer son site Internet pour tenir compte des réclamations et demandes de ses clients. A titre d'exemple, la première page du site offre trois possibilités : les horaires pour la date demandée, ceux pour la veille, ceux pour le lendemain. En outre, un calendrier permet de présenter au passager les meilleurs tarifs proposés sur les 15 jours autour de la date choisie, ce qui lui laisse une possibilité de choix élargie s'il n'est pas tenu par une date de départ. Une autre option est également proposée : elle consiste à présenter au consommateur l'ensemble des promotions offertes sur les destinations européennes desservies par la compagnie.

La compagnie a également exposé les contraintes qu'elle connaissait en matière de paiement à distance et d'impact sur le prix des billets. Elle a annoncé que cette situation, qui résulte d'une perception de la carte bancaire qui diffère selon les systèmes bancaires (sens donné aux termes « cartes de crédit » et « cartes de débit »), était susceptible d'évoluer dans des délais rapprochés.

4 - Le groupe de travail a également obtenu des précisions sur la nature et le contenu des taxes et redevances qui s'appliquent au transport aérien.

M.S....(UCCEGA), notamment a rappelé la complexité du dispositif et la diversité des prélèvements de toute nature qui sont opérés sur les utilisateurs des infrastructures aéroportuaires, en contreparties de l'usage qui est fait de ces infrastructures.

Il faut distinguer

- a) Les redevances aéronautiques : ce sont les redevances acquittées par les transporteurs aériens pour l'utilisation des aéroports, dans le cadre du service public aéroportuaire ; ce sont des redevances pour service rendu dont le montant était, jusqu'à maintenant arrêté par les aéroports sous le contrôle conjoint du ministre chargé des transports(DGCA) et du ministre chargé de l'économie(DGCCRF). La réforme en cours du système aéroportuaire va conduire à modifier le champ d'application et les modalités de la régulation tarifaire, celle-ci ne devant désormais s'appliquer qu'aux seuls aéroports non transférés aux collectivités territoriales.

Ces redevances aéronautiques comprennent :

- la redevance « atterrissage » : elle est perçue sur les compagnies aériennes pour l'utilisation des infrastructures qui permettent à l'appareil de se poser ; son montant tient souvent compte du poids de l'appareil ;
- la redevance « balisage » : elle est perçue sur les compagnies aériennes lorsque l'atterrissage de l'appareil rend nécessaire que la piste soit balisée ;
- la redevance « stationnement » : elle est perçue sur les transporteurs aériens et tient compte des caractéristiques de l'appareil et des conditions du stationnement ;
- la redevance « passager » : elle est perçue sur les compagnies aériennes qui ont, dans les faits, externalisé cette charge en faisant apparaître son montant séparément du prix du billet ; le montant de cette redevance peut varier selon qu'il s'agit d'un vol domestique ou international.

D'autres redevances pour service rendu peuvent être facturées aux compagnies aériennes comme, par exemple, l'utilisation des banques d'enregistrement. Ces redevances complémentaires sont fixées à l'initiative de chaque aéroport.

- b) Les redevances extra-aéronautiques

Elles correspondent aux montants qui sont demandés généralement à des professionnels exerçant une activité au sein d'un aéroport, celle-ci n'étant pas directement liée au transport aérien. Traditionnellement, ces redevances sont à la charge des commerces, hôtels et autres activités de ce type implantés dans le périmètre aéroportuaire.

Elles peuvent être perçues aussi auprès du consommateur, qui n'est pas nécessairement un passager, dans le cas notamment des parcs de stationnement automobiles.

Le modèle économique retenu par de nombreux aéroports fait que les recettes tirées de ces extra-aéronautiques permettent de limiter le montant des redevances aéronautiques.

- c) Les taxes

Elles sont décidées par l'État et visent à couvrir des dépenses liées à des missions d'intérêt général. La principale de ces taxes est la taxe d'aéroport. Elle vise à permettre aux autorités aéroportuaires de mettre en place tous les systèmes de surveillance, de contrôle et de sécurité de nature à garantir la sûreté du transport aérien et des passagers. Cette taxe est établie sous la forme d'un montant forfaitaire par passager.

5 - Le groupe de travail a également examiné si le prix du billet « tout compris » devrait ou non inclure les frais éventuellement facturés par les agences de voyages.

Mme B.... (syndicat national des agences de voyage) et M. L..... (fédération nationale de l'aviation marchande) ont rappelé l'évolution récente de la pratique des compagnies aériennes en matière de rémunération des agences de voyage.

Avant 2005, il semble que, d'une manière générale, les compagnies aériennes versaient une commission aux agences qui commercialisaient leurs billets.

Le montant en était déterminé par un pourcentage du prix du billet, de l'ordre de 7,5% pour les vols domestiques, 9% pour les vols internationaux.

Les frais de service des agences étaient donc incorporés dans le prix du billet, même si, en droit, rien ne s'imposait à ce que des agences facturent leur frais d'intervention en plus.

L'évolution constatée récemment tend à la diminution de la commission (taux de 1 à 5%) voire à sa suppression. Il est aujourd'hui trop tôt pour affirmer si la tendance est générale, mais de grandes compagnies ont ainsi modifié leurs relations avec les agences de voyage.

Les agences de voyages qui assurent environ 75% à 80% des ventes de billets ont modifié en conséquence leur frais de service. Chaque agence déterminant librement des frais de service dans un contexte concurrentiel, les agences appliquent donc des frais différents.

Ces frais sont soumis aux règles générales d'information sur les prix.

Cette évolution de la situation en matière de rémunération peut conduire à distinguer deux cas de figure :

- si une publicité est faite par une agence de voyages pour une destination précise, le prix « tout compris » peut sans difficulté particulière incorporer la rémunération de ladite agence,
- si la campagne est le fait d'un transporteur aérien, la diversité possible des frais d'agence fait obstacle à une communication du prix « tout compris » incorporant la rémunération des agences de voyage.

B - Le règlement des litiges

En matière de règlement des litiges, le groupe constate que le consommateur dont le contrat conclu avec le transporteur aérien n'a pas été respecté dispose de deux voies de recours traditionnelles : la sollicitation du prestataire de service, la saisine du juge.

Dans un contexte où le nombre de réclamations s'accroît, la question se pose de la réponse qu'il convient d'apporter au consommateur. Celle-ci peut être double :

- une amélioration globale du service rendu, de manière à réduire les causes du litige,
- une adaptation du dispositif de règlement des litiges.

Hors ce qui peut résulter de l'action judiciaire, le règlement d'un litige dépend très largement du libre arbitre du fournisseur de service. Celui-ci donne suite ou non à la réclamation du client sur la base de critères qu'il a lui-même défini et qui font partie de sa politique commerciale.

Les réclamations des consommateurs sont parfois transmises au fournisseur des services (la compagnie aérienne, l'aéroport, l'agence de voyages) par l'Administration auprès de qui les consommateurs sollicitaient régulièrement un soutien dans leurs démarches. Dans cette mission, la DGAC et la DGCCRF ne disposent ni d'un pouvoir de médiation, ni d'un pouvoir d'arbitrage :

- l'une et l'autre peuvent dire le droit, au regard notamment des textes qu'elles ont la mission d'appliquer ; la DGCCRF peut, en ce qui concerne la protection du consommateur, constater et saisir le Parquet si le contrat a pu être faussé, au détriment du consommateur, par des pratiques répréhensibles (par exemple, publicité mensongère, non-respect des règles relatives à la vente à distance, au démarchage, ...)
- mais elles ne disposent pas d'un pouvoir de médiation en ce sens qu'elles ne sont pas investies du pouvoir de dégager une solution au litige qui recueille l'accord des deux parties,
- elles ne disposent pas d'avantage d'un pouvoir d'arbitrage, c'est-à-dire de celui de trancher un litige en prenant une décision qui s'impose aux parties.

Deux éléments doivent conduire à faire évoluer la situation actuelle :

Le nombre des litiges : le transport aérien ne peut poursuivre son développement si celui-ci s'accompagne d'un niveau d'insatisfaction des utilisateurs croissant ;

La médiation est aujourd'hui la solution privilégiée pour résoudre les difficultés entre les professionnels et les consommateurs ; c'est un instrument souple, qui associe responsabilité et indépendance ; il est aujourd'hui utilisé

par de nombreuses entreprises (EDF, SNCF, RATP, Aéroport de Paris, banques, sociétés d'assurance, opérateurs de télécommunication, ...). C'est un système de règlement des litiges rapide et peu coûteux qui constitue un dispositif adapté pour préserver la confiance que le consommateur doit avoir dans le prestataire qui lui fournit le service.

C - La surréservation

A la différence des compagnies « low cost », les compagnies traditionnelles permettent généralement à leurs clients d'annuler à tout moment leur réservation, ce qui n'est pas sans présenter un risque pour le transporteur car le siège correspondant au billet annulé ne sera pas forcément revendu. Pour limiter ce risque, les compagnies vendent davantage de places qu'ils n'ont de sièges disponibles dans l'avion en se fondant sur le pourcentage d'annulations observé sur la liaison concernée (pourcentage variable selon les dessertes et les périodes.) Or, quelle que soit la fiabilité des outils statistiques utilisés par ces opérateurs, les pourcentages exprimés n'expriment que des probabilités. Il arrive donc que certains passagers ne puissent embarquer, tout simplement parce que sur un vol donné, les désistements se sont finalement avérés inférieurs aux estimations. Comme par ailleurs certaines compagnies déterminent leur « suroffre » au plus près de leurs estimations de désistement (ceci pour être certaines de parvenir à un remplissage maximum), les cas de refus à l'embarquement ne sont pas rares.

La surréservation (ou plus exactement la suroffre) permet aux compagnies d'optimiser le remplissage des appareils (et donc d'être plus à même de pratiquer des prix compétitifs) tout en laissant une réelle souplesse au consommateur en matière de réservation de son billet. En revanche, il est équitable que les passagers qui ont été victimes de refus d'embarquement du fait de cette pratique soient dûment indemnisés.

Tel est notamment l'objet du règlement CEE n° 261/2004 (texte publié au Journal Officiel des Communautés Européennes du 17 février 2004). Ce règlement prévoit en effet un système de compensation pour les passagers refusés à l'embarquement sur un vol au départ ou à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne et soumis aux dispositions du traité CE. Aux termes de ce texte, les passagers concernés ont droit à une indemnisation immédiate (de 250 à 600 euros selon la distance du vol), au remboursement du prix du billet et, dans le cas où une partie du voyage a déjà été effectuée, à un vol retour ou - si les intéressés n'optent pas pour cette solution - à un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables. Les passagers ont par ailleurs droit à une prise en charge adaptée à la situation et aux délais.

Ce texte, en vigueur depuis le 17 février 2005, est directement applicable dans les États membre de l'Union Européenne, ce qui signifie que les particuliers peuvent l'invoquer directement pour faire valoir leurs droits auprès des opérateurs économiques ou auprès des tribunaux.

Il s'agit donc d'une avancée significative pour les passagers.

Les garanties apportées par ce règlement peuvent toutefois présenter un inconvénient : celui d'une application « mécanique » de ce dispositif. Puisque les compagnies savent qu'elles devront en tout état de cause indemniser le passager, et puisque le montant de l'indemnité et les prestations « compensatrices » sont prévus par le texte, elles pourraient être tentées de négliger la concertation avec les passagers concernés.

Certains transporteurs pourraient même voir dans cette « forfaitisation » du refus à l'embarquement le nécessaire prix à payer pour un remplissage optimum de leurs appareils.

D - La qualité de service

L'aéroport est un point de passage obligé du client du transport aérien. Il est aussi la structure où se concentrent les différentes activités liées au transport aérien. De la coordination de ces activités dépend la qualité de service offerte aux utilisateurs de l'aéroport, les compagnies aériennes et les passagers.

L'UCCEGA représentée par MM. S.... et C.... et Mme B.... a présenté au groupe de travail la démarche qu'elle a initié en matière de qualité dans les aéroports.

1 - A l'origine de cette démarche, plusieurs initiatives prises notamment par les aéroports de Lille, de Nantes, de Fort-de-France. Celles-ci ont révélé un constat : celui de l'ignorance mutuelle dans laquelle se trouvaient les différents acteurs du transport aérien.

Ce constat a conduit à tenir des assises à Nantes en mai 2000 au cours desquelles trois décisions ont été prises :

- créer des comités locaux de qualité en aéroport,
- créer un comité national de qualité,
- tenir des assises nationales tous les deux ans.

La démarche visant à promouvoir la qualité en aéroport s'est articulée autour des objectifs suivant :

- faciliter le stationnement des véhicules,
- faciliter la circulation des piétons,
- fluidifier le fonctionnement du poste d'inspection filtrage,
- optimiser le rangement des matériels,
- informer les clients de façon dynamique et silencieuse,
- réduire les attentes,
- prendre en charge les clientèles particulières,
- procéder à des enquêtes régulières sur la satisfaction de la clientèle,
- sensibiliser les personnels au fonctionnement de l'aéroport,
- former et sensibiliser les personnels à la qualité de service.

La démarche ainsi définie impliquait une coordination des différents intervenants dans les aéroports (gestionnaires d'aéroports, administrations, notamment DGAC, DGDDI, Police de l'air et des frontières, organisations professionnelles représentant les compagnies aériennes, les assistants en escale).

2 - En 2001, 50 aéroports français ont signé les engagements de Lisbonne, un an avant l'échéance.

Dans ce contexte, l'accent était mis alors sur :

- l'accueil des personnes à mobilité réduite,
- l'information des passagers sur leurs droits (affichage de la charte sur les droits des passagers),
- l'accès aux aéroports par les moyens de transport terrestre,
- la fourniture de l'infrastructure pour l'enregistrement, les bagages et la sûreté,
- la maintenance des matériels,
- la gestion des chariots,
- l'orientation et la présence de guichets d'information,
- la propreté,
- la gestion des commentaires des clients (délai de réponse de 28 jours).

3 - Les événements du 11 septembre 2001 n'ont pas été sans conséquence sur la qualité de service, en raison notamment de l'accroissement des contrôles opérés dans les aéroports.

Les assises nationales de la qualité en aéroport d'avril 2002 ont cependant permis de vérifier la poursuite de la démarche avec les initiatives prises par la Police de l'air et des frontières (lecture optique des passeports), la Douane (simplification des procédures pour le fret express) et par certains aéroports comme Clermont-Ferrand, Lyon-St Exupéry, Marseille, Nice, Lille, Aéroport de Paris.

4 - A ce jour, la plupart des aéroports sont certifiés ISO 9001 et ISO 14001.

Pour 2006, la démarche va être poursuivie et des réponses concrètes apportées sur les thèmes suivants : assistance appropriée de tous les acteurs, y compris en cas de crise, service adapté pour clientèle particulière, informations sur l'offre de transport, sur les conditions d'accès, traitement approprié et réactif des réclamations, traitement des bagages.

Cette démarche est poursuivie par chaque aéroport qui met en place les actions de son choix. A terme, cela pourra déboucher sur une initiative nationale et une certification de service.

Conclusion

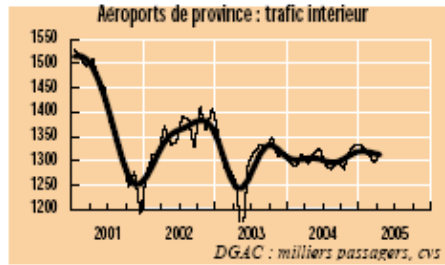
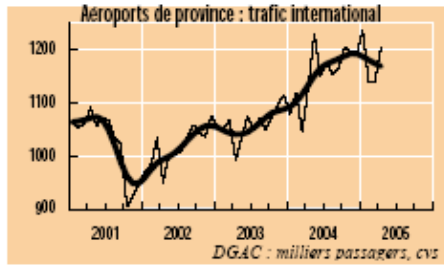
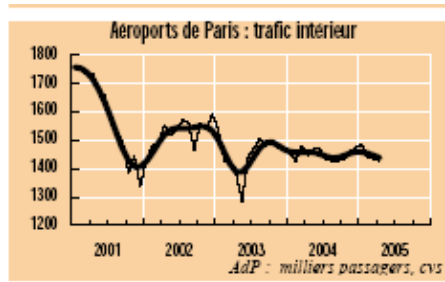
Sur la base des éléments d'informations recueillis, le groupe a déclenché un consensus afin de parvenir à une amélioration de la situation.

Les représentants du collège professionnel, notamment M. Lebrun (rapporteur), M. L.... (FNAM), M. E.... (BAR), M. B.... (SCARA) ont appelé l'attention du groupe sur la nécessité de tenir compte de deux éléments :

- la concurrence internationale : les compagnies aériennes interviennent sur un marché mondial et doivent pouvoir exercer leur activité dans les mêmes conditions que leurs concurrents,
- au cours des dernières années, l'évolution du transport aérien a été favorable au consommateur ; il en a fait profiter le consommateur dans des proportions croissantes.

Les représentants du collège consommateur ont pris acte de ces éléments et souligné l'intérêt de concilier les contraintes des compagnies aériennes et les attentes des consommateurs sur les différents sujets mentionnés dans le mandat et redéfinis par le groupe de travail.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le groupe de travail propose d'émettre l'avis joint en annexe.



Indice de prix du transport aérien



Avis du Conseil national de la consommation relatif au « transport aérien »

Le bureau du Conseil national de la Consommation a confié un mandat à un groupe de travail afin que, dans le secteur du transport aérien, celui-ci analyse « les problèmes rencontrés par les clients, tant au niveau des compagnies de transport aérien et des prestataires de services qui les entourent que des pouvoirs publics chargés des transports, de la santé, de la sûreté et de la concurrence » et propose « des solutions permettant de diminuer les facteurs d'incertitude pour le consommateur de transport aérien ».

Le groupe a identifié les sujets sur lesquels s'exprime l'attente la plus forte des consommateurs. Il a mesuré toute l'importance des questions relatives à la sécurité du transport aérien mais a considéré que ce sujet justifiait qu'une réflexion spécifique lui soit consacrée, associant les consommateurs.

Prenant en compte les dispositions législatives et réglementaires susceptibles de s'appliquer en la matière, au plan national comme au plan communautaire, le Conseil national de la Consommation adopte les recommandations suivantes.

Améliorer l'information du consommateur en matière de tarifs.

Le CNC recommande que les offres de transport aérien fassent apparaître

- une parfaite homogénéité de l'information donnée au consommateur, à tous les stades, de la communication grand public (affichage, catalogues, internet,...) jusqu'à la conclusion du contrat ; cette homogénéité doit être assurée dès l'origine, lorsque la première information sur les tarifs et sur les autres caractéristiques de l'offre est donnée au consommateur; toute communication doit, présenter au consommateur une information claire et précise correspondant à une prestation disponible, normalement accessible au moment où la prestation est mise en vente ;
- le prix que le consommateur devra effectivement payer au transporteur aérien ou à l'agence de voyages pour la prestation proposée ; ce prix doit, conformément à la réglementation, être fixé toutes taxes comprises ; ce prix doit intégrer tous les éléments qui entrent dans le prix d'un billet d'avion et qui sont susceptibles de donner lieu à une identification incontestable par passager, en particulier les « taxes et redevances aéroportuaires » instaurées par les aéroports et l'Etat et les suppléments éventuels facturés par les compagnies ; le prix total, toutes taxes comprises peut être complété d'une mention précisant le montant de ces « taxes et redevances aéroportuaires » ; si toutefois des frais supplémentaires sont susceptibles d'être perçus, en particulier, par une compagnie aérienne ou une agence de voyages en rémunération d'un service, mention devra en être faite en regard du prix annoncé (par exemple « hors frais de services ») ;
- la mention précise des conditions substantielles de l'offre avec, en particulier, l'indication claire de la période pour laquelle l'offre est valable, des conditions de réservation, de l'existence ou pas d'obligations spécifiques (aller simple, aller-retour, durée de séjour minimale,...), du contenu précis de l'offre tarifaire (repas compris ou non, autres services compris ou non,...) ; dans les cas d'offres promotionnelles, ces mentions seront complétées par une information du consommateur, sous quelque forme que ce soit visant à lui garantir la réalité de la promotion ; cet objectif pourra être atteint par la mention du nombre de places offertes, le cas échéant en pourcentage du nombre de places disponibles dans l'appareil, aux conditions tarifaires annoncées lors de l'ouverture de la promotion.

Améliorer la qualité de service

Le CNC souligne la nécessité d'améliorer le service offert aux utilisateurs du transport aérien. Après avoir pris connaissance des initiatives prises par les aéroports associant les administrations concernées et l'interprofession pour prendre en compte la demande exprimée par les utilisateurs du transport aérien, il recommande que

- cette démarche soit prolongée en vue de déboucher sur une procédure de certification de services ; il préconise que soit élaboré, dans un délai d'un an, un référentiel sur la base duquel les aéroports et leurs partenaires pourront ensuite obtenir la certification ;
- les consommateurs soient consultés sur ce référentiel ;

- dans le même temps, une concertation soit engagée avec les compagnies aériennes en vue d'examiner les améliorations à apporter en matière de qualité de services, notamment en ce qui concerne la gestion des retards, le traitement des bagages, le règlement des litiges de consommation.

Améliorer le règlement des litiges

Le CNC souligne tout l'intérêt d'une information claire et précise du consommateur pour prévenir les risques de litiges. Il souligne également la nécessité d'une procédure efficace de règlement des litiges. Il recommande que les professionnels du transport aérien, notamment les compagnies aériennes, les agences de voyages et les aéroports,

- fassent connaître à l'ensemble de leurs clients les coordonnées complètes de leur service chargé de régler les litiges avec les consommateurs en mentionnant notamment leurs coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ainsi que les modalités de règlement des litiges (procédure de saisine, délais de réponse,...) ; ces informations doivent être mentionnées sur des supports appropriés, aisément accessibles (billet d'avion, pochette de billet, documents commerciaux, site internet,...) permettant au consommateur d'avoir un accès simple et direct à ce service ;
- mettent en place soit individuellement, soit collectivement, un système interne ou externe de médiation, bénéficiant de l'autonomie et répondant à un cahier des charges dont la mise en œuvre doit permettre au consommateur de bénéficier d'un règlement rapide et efficace de tout litige en suspens et de préserver une relation confiante avec le transporteur aérien.

Renforcer l'information donnée au consommateur

Le CNC préconise de renforcer le niveau de l'information donnée au consommateur. Il recommande que, au-delà de ce qui sera fait en la matière par chaque opérateur, un document établi conjointement par les représentants des opérateurs du transport aérien et par les représentants des consommateurs rappelle les droits du passager aérien et les règles de protection du consommateur.

Limiter la surréservation

Le CNC rappelle l'existence d'un contrat de transport qui lie le transporteur aérien et le passager. Il observe que l'application de règles de gestion par le transporteur visant à optimiser l'exploitation de ses appareils peuvent le conduire à décider un refus d'embarquement, ce qui crée des difficultés pour certains voyageurs.

Nonobstant le fait que cette pratique est une des composantes de la démarche d'optimisation à la fois de l'offre de sièges et des recettes retenues par de nombreuses compagnies aériennes, le CNC, en cohérence avec les travaux communautaires visant à réduire la portée de la surréservation, préconise que la satisfaction de la clientèle soit recherchée dans tous les cas, en privilégiant systématiquement le volontariat, à charge pour la compagnie aérienne et le consommateur acceptant de ne pas embarquer de définir conjointement le contenu de leur accord.

Le CNC préconise qu'un bilan des actions engagées en application du présent avis soit effectué dans un délai d'un an à compter de la publication de ce dernier.

Rapport et avis du Conseil National de la Consommation sur « la protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz »

Rapport

Rapporteurs : M. Daniel Foundoulis (CNAFAL), pour le collège des consommateurs et usagers.
M. François Remoué (MEDEF), pour le collège des professionnels.

L'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité aux particuliers prévue par les directives du 26 juin 2003 à partir du 1^{er} juillet 2007, va modifier substantiellement le cadre dans lequel les consommateurs noueront des relations avec leur fournisseur d'énergie. Ces derniers auront désormais la possibilité de choisir leur fournisseur parmi plusieurs concurrents -dont l'opérateur historique-.

Ce changement de situation doit s'opérer dans des conditions satisfaisantes pour les consommateurs. Dans cette perspective, il est apparu nécessaire de mener une réflexion suffisamment précoce sur les mesures qui pourraient être adoptées en vue d'améliorer l'information et la protection des consommateurs d'électricité.

Un groupe de travail du Conseil National de la Consommation a donc été mis en place à la fin de l'année 2004, à la demande du Ministre des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat, des Professions Libérales et de la Consommation.

Les membres du groupe comprennent des associations de consommateurs, des organisations professionnelles, divers organismes (Commission de régulation de l'Énergie, INC, FNCCR, SIPPEREC), des fournisseurs d'énergie (EDF, Gaz de France, Electrabel, Poweo et Direct Énergie) et des membres de l'administration.

M. Foundoulis, du Cnafal (Conseil National des Associations Familiales Laïques) est rapporteur du collège des consommateurs, M. Remoué, du Medef, rapporteur du collège des professionnels. Le groupe de travail est présidé par F. Amand, Sous-directeur des Services et Réseaux à la DGCCRF.

Douze séances ont été tenues depuis le 9 décembre 2004, date de la première réunion. Au plan méthodologique, les membres du groupe de travail ont souhaité disposer d'abord d'une connaissance approfondie et partagée du secteur, tant en termes d'organisation et de fonctionnement que sur les plans économique et technique.

Plusieurs séances ont été consacrées à l'audition de personnalités exerçant des missions de nature différente dans le secteur de l'électricité permettant de mieux comprendre l'organisation complexe de ce secteur (1). Les questions posées lors de ces auditions par les représentants des consommateurs ont permis de dégager des sujets de préoccupation (2), et d'envisager des orientations en vue d'améliorer l'information et la protection des consommateurs (3) qui ont donné lieu au projet d'avis ci-joint.

1 – LE MARCHÉ DE L'ELECTRICITE EST COMPLEXE

1.1. – Une nouvelle organisation du marché

1.1.1. - La transposition en droit national des directives de 1996 et de 2003 a conduit le législateur à transformer en profondeur les textes juridiques relatifs au secteur de l'électricité en France.

La loi de 1946 confiait à EDF et aux distributeurs non nationalisés (DNN) un monopole sur les activités de production, de transport et de distribution d'électricité.

Les lois du 10 février 2000, du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004 ainsi que leurs décrets d'application, ont profondément modifié l'organisation et le fonctionnement du système électrique français. De plus, la loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique a été adoptée le 13 juillet 2005.

Désormais, les activités *d'acheminement* (transport et distribution) *et de fourniture d'énergie* sont séparées et soumises à des règles différentes.

a) Si le transport et la distribution restent des activités sous monopole, elles sont désormais confiées à des gestionnaires de transport et de distribution (GRT et GRD) qui sont tenus d'assurer le bon fonctionnement de ces réseaux.

La gestion de ces réseaux doit, à terme, être indépendante aux plans juridique et comptable, comme le prévoit la directive, ainsi qu'au plan managérial. C'est déjà le cas pour le transport. En ce qui concerne les réseaux de distribution de l'électricité, la séparation comptable est effective depuis le 1^{er} juillet 2000, l'indépendance de gestion depuis l'année dernière ; elle le sera au plan juridique au plus tard en 2007.

Les tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution font l'objet de propositions de la part de la CRE transmises aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie qui peuvent approuver ou s'opposer à celles-ci. Pour l'électricité, le principe du timbre poste s'applique (à la différence de l'acheminement du gaz), c'est-à-dire ne tenant pas compte de la distance.

b) La fourniture d'énergie est en revanche ouverte à la concurrence. Cette situation permet aux clients éligibles, c'est-à-dire à l'ensemble des clients professionnels depuis le 1^{er} juillet 2004, de choisir leur fournisseur s'ils le souhaitent. Cependant, l'exercice de l'éligibilité est un droit et non une obligation.

1.1.2. - Pour les clients faisant ou ayant fait jouer leur éligibilité, les prix sont libres sur la partie de leur facture d'électricité concernant l'énergie et les services associés (environ 50 %). Les professionnels qui ne souhaitent pas faire jouer leur éligibilité bénéficient, comme les ménages, des tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics. Toutefois, l'exercice de l'éligibilité est irréversible en ce sens qu'un client qui a fait valoir ses droits ne peut plus revenir aux dispositions contractuelles antérieures et bénéficier du tarif réglementé.

Concrètement, un client éligible raccordé au réseau de distribution a le choix entre deux structures contractuelles pour son achat d'électricité : il peut soit conclure deux contrats, soit en conclure un seul.

Dans le cas de deux contrats, le client en signe un avec le fournisseur sélectionné, qui assure la vente de l'électricité et la gestion du contrat de vente au client, et l'autre avec le gestionnaire du réseau de distribution auquel il est raccordé. Ce dernier gère les lignes à moyenne et basse tension de la sortie des postes de transformation du réseau de transport d'électricité (RTE) jusqu'au compteur des usagers. Cette solution, plus complexe que celle du contrat unique, est généralement utilisée pour les grands sites industriels, notamment ceux qui choisissent deux ou plusieurs fournisseurs.

Dans le cas d'un seul contrat, le client signe un contrat unique avec le fournisseur d'électricité retenu. Dans cette hypothèse, le fournisseur devient l'unique interlocuteur du client en se substituant au gestionnaire du réseau de distribution dans sa relation avec le client, sauf pour ce qui concerne les interventions d'ordre technique (sur le réseau ou le compteur). Le contrat unique couvre donc à la fois les dispositions relatives à la fourniture d'électricité et celles relatives à l'accès au réseau : en ce sens, il est proche de la facture-contrat intégrée que connaissent aujourd'hui les clients particuliers. Les droits d'accès au réseau sont identiques dans les deux options contractuelles.

1.1.3 – Des qualités substantielles quelque peu virtuelles

Il est matériellement impossible, dans un système électrique interconnecté comme le système européen, de déterminer à chaque instant de quelle installation de production est issue l'électricité utilisée par un consommateur. On ne peut donc concevoir une traçabilité physique des kilowattheures, comme on conçoit une traçabilité physique des aliments par exemple.

Ceci n'empêche pas la mise en place de systèmes de « garantie d'origine » comportant un engagement du fournisseur sur la « nature » de l'énergie livrée, par exemple sur son origine renouvelable. Ces systèmes demandent cependant la mise en place d'institutions particulières indépendantes de certification et de contrôle, pour en assurer la crédibilité. Ainsi, un client qui paiera pour de l'électricité « verte » contribuera bien au financement de ce type de moyens de production, même si, en pratique, il ne peut avoir aucune assurance quant à l'origine physique de l'électricité qu'il consomme.

Face aux interrogations qui se posent dans un secteur en pleine évolution, il est apparu nécessaire d'anticiper les difficultés pratiques qui pourraient se poser lors de l'ouverture complète du marché de l'électricité aux particuliers fixée au plus tard au 1^{er} juillet 2007.

Dans ce contexte, l'audition de différents intervenants a permis de faire progresser la réflexion du groupe de travail.

1.2 - Plusieurs auditions ont permis de mieux appréhender le marché

1.2.1. – Sur l'économie du secteur électrique

Ont été auditionnés au cours des séances du groupe de travail :

- un représentant de la Dideme (ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie) qui a présenté les grandes lignes de l'organisation et le fonctionnement du système électrique français, notamment en développant certains aspects du système (production, réseaux de transport et de distribution, prix du marché, tarifs régulés), la contribution aux charges de service public,
- la directrice du Marché et du service public de l'électricité (DMSE) à la CRE est intervenue pour évoquer les missions de la CRE et des actions menées en faveur des clients éligibles,
- un responsable du gestionnaire de réseau public de transport d'électricité (RTE) a présenté les missions de RTE.

1.2. 2 – Sur les questions soulevées

- une représentante du Cnafal, qui participe au groupe de travail mis en place par M. D. sur le tarif social d'électricité, a présenté les travaux du groupe,
- un représentant du Médiateur EDF a exposé le rôle de son service et les méthodes de règlement des litiges et a fait part des résultats d'une étude relative aux instances de médiation existant à l'étranger pour traiter des litiges dans le domaine de l'énergie,
- une responsable d'Energy-watch, l'autorité britannique en charge de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz, a présenté les missions de cette instance,
- une représentante de la DGCCRF a remis au groupe un tableau comparatif des mesures de protection des consommateurs dans plusieurs pays ayant ouvert leur marché de l'électricité à la concurrence (joint en annexe),
- le responsable du service juridique de la FNCCR a présenté aux membres du groupe de travail un projet de code de bonne conduite destiné à guider les relations contractuelles entre fournisseurs et les clients professionnels ayant fait jouer leur éligibilité (artisans, commerçants, PME...),
- un représentant de l'Association des Chambres Françaises de Commerce et de l'Industrie (ACFI) a décrit les dispositions contenues dans un projet de charte établi en liaison avec des fournisseurs d'électricité et la CGMPE visant à garantir des pratiques commerciales loyales à l'égard des petits professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle,
- le vice-Président de l'Uniden a fait part du retour d'expérience des gros industriels depuis l'ouverture du marché de l'électricité en 1999,
- le chef du bureau « Transport et Communication » à la DGCCRF a décrit les problèmes rencontrés dans le domaine des télécommunications lors de l'ouverture du marché.

1.2.3. – Sur la présentation des documents contractuels des fournisseurs

Des responsables d'Electrabel, de Poweo, de Direct Énergie et d'EDF-Pro ont présenté les factures type destinées aux petits professionnels sous l'angle de l'information et de la protection des consommateurs accompagnées des conditions générales de vente.

1.2.4. – Sur les mesures qui pourraient être adoptées en terme d'information et de protection des consommateurs

Un juriste du droit de la consommation à la DGCCRF a présenté un projet de document de travail sur la transposition des dispositions de l'annexe A de la directive du 26 juin 2003 sur l'information et la protection des consommateurs.

2 – LES CONSOMMATEURS ONT POINTE PLUSIEURS SUJETS DE PREOCCUPATION

Tout d'abord, les associations de consommateurs soulignent que les consommateurs français sont globalement satisfaits des prestations offertes par EDF et n'étaient pas demandeurs de l'ouverture du marché.

Par ailleurs, les consommateurs et des professionnels ont suggéré que les principes qui seront adoptés en matière d'information et de protection du consommateur dans le domaine de l'électricité soient transposés au secteur du gaz. Le bureau du CNC du 22 juin 2005 a approuvé l'extension du mandat au secteur du gaz.

De nombreuses questions ont été soulevées au cours des débats, qui ont porté principalement sur les thèmes suivants :

a) L'information du consommateur sous différents aspects

Les consommateurs, d'une manière générale, ne sont pas encore sensibilisés aux questions qui vont se poser avec l'ouverture du marché de l'énergie en 2007. Ils méconnaissent pour la plupart les changements qui vont se poser en terme d'organisation du système énergétique -en particulier pour l'électricité- et des opportunités qui leur seront offertes à cette date. Un effort important d'information du public devra donc être effectué pour expliquer, de manière claire, quels types d'opérateurs interviendront à partir du 1^{er} juillet 2007 dans le secteur de l'énergie et quels seront leurs rôles respectifs.

Dans ce nouveau contexte, l'information communiquée aux consommateurs préalablement à la souscription d'un contrat avec un fournisseur d'énergie devra tendre non seulement à leur expliquer de manière pédagogique les grands principes du fonctionnement du marché de l'énergie mais leur permettre également d'appréhender la nature des relations qui les liera avec ce dernier. Le contenu et la lisibilité des documents d'information pré-contractuelle diffusés par les fournisseurs d'électricité et de gaz devront donc faire l'objet d'un examen attentif.

En particulier, l'accent devra être mis sur la transparence des offres commerciales (y compris en ce qui concerne les prestations annexes), notamment sur les offres groupées et sur la tarification.

b) L'encadrement des pratiques susceptibles d'être mises en œuvre par des fournisseurs

Le fait que l'électricité soit une ressource essentielle a conduit les représentants des consommateurs à envisager que les pratiques commerciales des fournisseurs d'électricité -ou de gaz- soient spécialement encadrées, pour éviter tout comportement excessif, telles les offres déloyales ou agressives, comme le montrent certains exemples étrangers. Ainsi, en Grande-Bretagne, il a été un temps envisagé d'interdire le démarchage pour la vente de l'électricité.

Certes, l'adoption d'une charte d'engagement ou encore d'un code de bonne conduite par les fournisseurs (cf. charte pour petits clients professionnels établie par les organismes consulaires, la CGPME et les fournisseurs d'énergie, le projet de code de bonne conduite élaboré par la FNCCR) montre une sensibilisation à ce type de question. Pour autant, ce sujet a soulevé des débats. En effet, ces documents n'ont aucune force contraignante sur le plan réglementaire, ce qui peut inciter les fournisseurs à ne pas respecter leurs engagements. Cette situation a pu être constatée dans d'autres secteurs. Par ailleurs, le risque existe de voir ce type de charte se multiplier ce qui atténuerait fortement leur portée.

Plusieurs associations ont suggéré que les entreprises prennent des engagements devant elles sur la force, par exemple, des « contrats approuvés ».

Une autre association a émis l'hypothèse de faire signer aux fournisseurs un acte écrit d'engagement ferme préalable à l'obtention d'une autorisation d'exercice.

Toutefois, les fournisseurs, qu'ils aient ou non adhéré aux principes d'une charte, se verront appliquer, s'ils mettent en œuvre des pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs le droit commun (ex. abus de faiblesse, publicité mensongère ou de nature à induire en erreur) qui va être renforcé prochainement avec la transposition dans le code de la consommation de dispositions sur les pratiques commerciales déloyales (agressives et trompeuses) qui prévoira des sanctions à l'égard des opérateurs ayant mis en œuvre des comportements prohibés.

Enfin, l'hypothèse de la faillite d'un fournisseur devra être examinée attentivement, notamment dans le cadre des travaux du GTE 2007, notamment pour permettre au client de bénéficier d'une solution de recours auprès d'un autre opérateur à des conditions satisfaisantes.

c) La qualité et la continuité de la fourniture

Les responsabilités des différents intervenants dans le fonctionnement du système devront être clarifiées. En particulier, les consommateurs, qui auront toujours eu à traiter avec EDF GDF Services (depuis séparé en trois entités : EDF Gaz de France Distribution (EGD), Électricité de France Réseaux de Distribution (ERD), Gaz de France Réseaux de distribution (GRD) ou les DNN, auront des difficultés à comprendre que la continuité de la fourniture relève de la responsabilité des gestionnaires de réseaux mais que, par exemple, l'origine de la fourniture est de la responsabilité du fournisseur (EDF Commerce par exemple).

La complexité de cette nouvelle organisation nécessitera de préciser le rôle des différents intervenant : transporteur, distributeur et fournisseur, en spécifiant à quel acteur le consommateur doit s'adresser en cas de problème sur le réseau (un numéro d'appel devra figurer sur la facture) et les règles à suivre dans une telle situation.

d) Le choix du type de contrat

Aujourd'hui, les clients domestiques ne signent qu'un contrat, dit contrat intégré, avec leur fournisseur historique. Ce contrat intégré couvre les aspects fourniture et accès au réseau, ce que reproduit le contrat unique.

Les clients éligibles ont, pour leur part, la possibilité de souscrire :

- soit un contrat unique (qui couvre la fourniture d'énergie et l'accès au réseau),
- soit deux contrats, comprenant d'une part un contrat d'accès au réseau public de distribution signé avec le gestionnaire de réseau, et, d'autre part, un contrat de fourniture signé avec un fournisseur.

La question se pose de savoir s'il faut maintenir aux ménages le choix de ces deux procédures. Pour des **raisons de simplicité**, le contrat unique semble être une solution préférable. Ce point sera clarifié dans le cadre des travaux du GTE 2007.

e) Le règlement des litiges

La question s'est posée de savoir quel est le type d'instance le mieux adapté pour apporter des réponses satisfaisantes aux plaintes des consommateurs et aux litiges de nature commerciale. Ce sujet a fait l'objet de nombreux débats au sein du groupe de travail.

Au final, la solution préconisée par le groupe est d'instituer par la loi un médiateur public de l'énergie qui interviendrait en appel (cf. proposition n° 3 de l'avis rendu par le CNC).

f) Le changement de fournisseur

Les modalités de changement de fournisseur peuvent donner lieu à des abus de la part de certains opérateurs qui pourrait être tentés, par exemple, de pénaliser le consommateur par divers moyens (frais excessifs, interruption de la fourniture etc....).

Ce point sera étroitement encadré par les pouvoirs publics, dans le cadre du projet de transposition de l'annexe A.

A cet égard, l'annexe A de la directive précise, dans son point « e », que les consommateurs ne doivent pas se voir facturer de frais en cas de changement de fournisseur.

g) La situation des consommateurs vulnérables

La situation des consommateurs les plus fragiles est une question très sensible. Il conviendra de sensibiliser les opérateurs à la réglementation applicable dans ce domaine, notamment en ce qui concerne les décrets adoptés sur le tarif social et la procédure à suivre en cas d'impayés des factures d'électricité (cf. encadré p.9) et de faire connaître au public les droits dont il dispose dans ce domaine.

h) Les obligations de service public

Les obligations de service public resteront en vigueur avec l'ouverture du marché. Pour autant, il conviendra d'éclaircir certains points, notamment celui de savoir si un client insatisfait de son fournisseur peut bénéficier d'un contrat auprès du fournisseur chargé de la mission de service public dite « de dernier recours » à un prix abordable et de vérifier les conditions dans lesquelles ce prix sera fixé ou encore celui du délai de remise sous tension en cas de changement de fournisseur ou d'abonné.

Ces questions seront examinées dans le cadre des travaux du GTE 2007.

i) L'électricité d'origine renouvelable

L'achat d'électricité verte devra progresser dans la perspective des objectifs environnementaux fixés au plan communautaire, comme le prévoit par ailleurs la loi du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique. Cette progression requiert toutefois que les affirmations des fournisseurs sur l'origine de l'électricité vendue soient suffisamment contrôlées.

3 – LES TRAVAUX DU GROUPE ONT PERMIS DE RETENIR PLUSIEURS PISTES POUR AMELIORER L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

A l'issue des travaux entrepris par le groupe de travail, sept mesures ont été retenues (cf. projet d'avis ci-joint). D'une manière générale, les actions envisagées s'attachent à anticiper les difficultés qui pourraient se poser avec l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers en 2007 en proposant d'agir à différents niveaux ; tout d'abord, au stade de l'information générale délivrée au public, (actions de communication), puis de la protection du consommateur dans sa relation avec son fournisseur d'énergie (encadrement de l'information pré-contractuelle et des conditions contractuelles), enfin en précisant les modalités de règlement des litiges qui pourraient être retenues. Les actions restantes visent à promouvoir le développement durable en agissant sur le comportement des utilisateurs, à demander aux pouvoirs publics d'éclaircir la portée de certains textes ou encore d'examiner certaines modalités pratiques qui peuvent induire des effets négatifs en terme de concurrence.

L'une des actions essentielles retenue par l'ensemble des membres du groupe de travail sera d'informer les consommateurs de l'ouverture du marché de l'énergie, notamment en terme d'organisation et de fonctionnement, et des nouvelles possibilités qui s'offriront à eux en 2007.

3.1 – Action n° 1 : l'information générale du public avant l'ouverture du marché

3.1.1 - L'ensemble des membres du groupe de travail a convenu de la nécessité de réaliser avant 2007 un important travail d'information en direction des petits consommateurs. En effet, l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à l'ensemble des clients professionnels, effective depuis le 1^{er} juillet 2004, a mis en évidence une méconnaissance des règles de fonctionnement et de l'organisation du système, voire un désintérêt par rapport à ces questions, et ce, malgré les efforts fournis par la CRE dans ce domaine (documents d'information mis à disposition sur son site Internet). L'idée implicite qui sous-tend ce souhait est que les fournisseurs, d'ici 2007, devront améliorer leurs pratiques sous la pression des petits professionnels, au bénéfice final des consommateurs domestiques.

Les travaux organisés dans le cadre du GTE 2004 à l'intention des petits professionnels permettent par ailleurs de disposer d'un retour d'expérience pour mettre en place à temps des outils d'information permettant aux ménages de mieux appréhender les nouvelles possibilités qui s'offriront à eux.

3.1.2 - D'ores et déjà, des actions de communication pourraient être entreprises plusieurs mois avant le 1^{er} juillet 2007 pour informer le grand public de l'ouverture prochaine du marché de l'électricité et du gaz.

Concrètement, ces actions pourraient prenant différentes formes (cf. proposition n° 1 de l'avis du CNC) :

→ l'organisation d'une campagne d'information décrivant de manière claire la nouvelle organisation du marché de l'énergie et rassurant les ménages sur le maintien des missions de service public, dans un langage accessible à tous devra être organisée avec l'appui des pouvoirs publics,

→ la rédaction, dans le cadre des travaux du GTE/GTE 2007 mis en place par la Commission de régulation de l'Énergie, d'un guide destiné aux consommateurs domestiques expliquant de manière pédagogique les grands principes de l'ouverture du marché du gaz et de l'électricité et répondant concrètement aux questions pratiques qui vont se poser¹³ ; ce document, qui pourra s'inspirer de celui élaboré par la CRE pour les clients professionnels lors de l'ouverture du marché au 1^{er} juillet 2004, devra comporter un lexique destiné à une meilleure compréhension des termes employés ;

→ enfin, la mise en ligne d'un guide et d'une « Foire aux questions » sur les sites de différentes institutions ou organismes (CRE, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, INC, associations de consommateurs, fournisseurs d'énergie, FNCCR), sans préjudice des autres modalités publiques pratiques de diffusion qui auront pu être déterminées par ailleurs, paraît indispensable pour répondre aux interrogations des consommateurs.

Pour permettre aux consommateurs de comparer les offres de chaque fournisseur, les associations de consommateurs estiment qu'il est indispensable que les consommateurs domestiques puissent disposer d'une information leur permettant de comparer les différentes offres, par exemple sur la base de prix moyen TTC du kWh ou des dépenses par profils type de consommation validés par la CRE.

Par ailleurs, dans un contexte de hausse des prix de l'énergie et de volonté exprimée tant au niveau communautaire qu'au plan national de maîtrise de la demande d'énergie, il paraît important également de tenter d'infléchir le comportement des ménages en leur prodiguant des conseils visant à leur apprendre à mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de leur permettre ainsi de réduire leurs factures d'énergie.

Les fournisseurs seront tenus d'apporter à leurs abonnés tout conseil de nature à leur apprendre à maîtriser l'énergie.

Dispositions concernant les clients en situation de précarité

Il conviendra de préciser le rôle du fournisseur et du distributeur à l'égard des clients en situation de précarité et de rassurer les consommateurs vulnérables sur le maintien des dispositifs de solidarité déjà existants, comme le prévoit l'article 2 de la loi du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique. Pour ce qui concerne l'électricité, deux décrets en particulier sont déterminants, l'un faisant intervenir les distributeurs, le second les fournisseurs.

Tout d'abord, le décret n° 2004-325 du 8 avril 2004, qui prévoit l'application d'un tarif social d'électricité pour les ménages ayant des ressources annuelles inférieures à un certain plafond (5520 euros). Ce sont les organismes d'assurance maladie qui communiquent aux distributeurs d'énergie la liste des personnes remplissant les conditions de ressources. Ces derniers envoient ensuite aux familles concernées une attestation à compléter.

Par ailleurs, un décret (n° 2005-971 du 10 août 2005) vient d'être adopté sur la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité. L'objectif est d'éviter les coupures d'électricité pour les populations en situation de précarité en assurant la coordination entre les fournisseurs d'électricité et les services sociaux.

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des distributeurs et des fournisseurs d'électricité.

Au-delà des actions de communication à l'égard du public, l'accent devra être mis sur le contenu de l'information précontractuelle.

¹³ (quelles conséquences sur les prix, sur la relation avec l'opérateur historique, sur les modalités de changement de fournisseur, sur le rôle du fournisseur, du transporteur et du distributeur, sur les voies de recours et de traitement des litiges, etc.....)

3.2 – Action n° 2 : l'information liée à la relation contractuelle nouée entre un consommateur et un fournisseur d'énergie

La qualité des relations entre le consommateur et le fournisseur d'énergie sera appréciée au regard de l'évolution de la relation contractuelle (formation, exécution, résiliation ou reconduction du contrat).

L'information pré-contractuelle des consommateurs est encadrée par des textes en droit national de portée générale.

Les associations de consommateurs sont unanimes à souligner l'importance qu'il convient d'accorder à l'information préalable des consommateurs, obligation que les fournisseurs sont tenus de respecter, conformément à l'article L 111.1 du Code de la Consommation qui dispose que « tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service ».

Toutefois, cette disposition de portée générale n'est pas suffisante pour garantir aux consommateurs d'énergie un niveau élevé de protection et d'information dans le cadre du contrat qui le lie avec leur fournisseur d'énergie.

3.2.1 – L'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité aux particuliers nécessitera l'adoption de dispositions spécifiques propres aux contrats de fourniture d'énergie pour assurer une meilleure protection des consommateurs

A cet égard, les directives européennes du 26 juin 2003 sur les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz, et en particulier leur annexe A, imposent à tout fournisseur des obligations en terme d'information précontractuelle ainsi que le respect de conditions contractuelles lors de la conclusion de tout contrat de fourniture d'énergie.

Ainsi, un certain nombre d'informations doivent impérativement être communiquées avant la conclusion du contrat d'énergie ou la confirmation de celui-ci. Elles concernent tant les conditions générales de vente (modification du contrat, évolution des prix, mode de paiement, changement de fournisseur, modalités de traitement des litiges...) et précisent d'autre part, les éléments devant être intégrés dans les conditions particulières du contrat (identification et adresse du fournisseur, description du service rendu et les modalités du contrat...).

Les dispositions mentionnées à l'annexe A de la directive devront faire l'objet d'une transposition dans le code de la consommation, comme cela a été le cas dans d'autres secteurs, par le biais de la création d'une nouvelle section 12 relative aux conditions de conclusion des contrats de fourniture d'électricité et de gaz qui s'appliqueront à l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

La transposition de ces dispositions dans le code de la consommation fixera la liste des obligations que devra respecter tout fournisseur d'énergie tant en terme de communication d'information précontractuelle (ex. : nature du contrat proposé, détail de l'offre contractuelle), des modalités de conclusion du contrat (ex. : modes de conclusion du contrat, faculté de dénoncer le contrat...) que de conditions contractuelles (ex. : modalités de paiement, délai d'exécution du contrat...).

Des sanctions seront prévues pour les fournisseurs ne respectant pas ces obligations.

S'agissant des contrats de fourniture de gaz naturel, les consommateurs devront être informés, comme le prévoit l'annexe A de la directive, du niveau de qualité définie à des prix raisonnables.

Par ailleurs, en vue de renforcer la protection des consommateurs, il est proposé que la commission des clauses abusives examine l'ensemble des documents établis par les fournisseurs pour vérifier qu'ils ne comportent pas de clauses abusives.

3.2.2. – Éléments concernant la facturation

Le contenu du document tarifaire s'appliquant à l'ensemble des fournisseurs d'énergie devra comporter le détail de l'ensemble des prestations fournies et les prix correspondant à celles-ci afin qu'il soit en mesure de comparer les offres qui lui sont soumises et notamment :

- les éléments d'identification du fournisseur (identité, adresse, horaires d'ouverture, service à contacter en cas de problème, mail),
- les prestations fournies (abonnement choisi comprenant d'éventuelles options, origine de l'électricité,...)
- le détail du montant de la facture (nombre de kWh, prix du kWh, rémunération du gestionnaire du réseau électrique, éventuellement prestations annexes, charge du Service Public de l'Électricité, taxes locales sur l'électricité, montant total hors taxes et TTC,...),
- les modalités et délais de paiement (paiement mensuel, prélèvement automatique, paiement en ligne, périodicité, etc.),
- divers (historique de la consommation, type de facture -sur relevé ou estimée-...),
- le service à contacter en cas de dépannage.

Les conditions de présentation de la facture devront être encadrées, comme cela a été le cas dans le secteur de la téléphonie. Les mentions portées sur la facture seront fixées par voie réglementaire.

3.3 – Action n° 3 : le traitement des litiges et la mise en place d'un médiateur spécifique au secteur de l'énergie

Cette question a soulevé de nombreux débats sur le type de dispositif à retenir. Après discussion entre les membres, la mise en place d'une instance spécifique à la protection des consommateurs d'énergie prenant la forme d'un médiateur public de l'énergie est apparue appropriée.

Ce dernier sera compétent pour traiter tout différend entre un consommateur domestique et un opérateur. Le médiateur devra déterminer, selon le type de litige, si celui-ci relève du fournisseur ou de l'exploitant des réseaux.

Pour autant, l'existence des dispositifs de résolution des litiges propres à chaque entreprise n'est pas remise en cause.

A cet égard, le dispositif mis en place devra s'appuyer sur les principes posés par l'avis du CNC sur la médiation dans le domaine de la consommation.

Les consommateurs d'énergie devront être informés de l'existence du médiateur public de l'énergie et de ses modalités de saisine et de fonctionnement.

Ce dispositif devra être créé par le biais d'un texte législatif.

3.4 – Action n° 4 : Sensibilisation des consommateurs aux questions de développement durable

Dans ce domaine, une des actions préconisées par le CNC est d'encourager les consommateurs à acheter de l'électricité verte, à travers l'adhésion à un système de garantie de l'origine de l'énergie délivrée, pour s'assurer notamment qu'il participe effectivement au financement de ce moyen de production. Cette proposition va dans le sens des dispositions de la loi d'orientation sur l'énergie, qui vise à développer la production intérieure d'électricité d'origine renouvelable.

Par ailleurs, le CNC souhaite le maintien des tarifs horo-saisonnalisés qui permettent aux consommateurs d'optimiser leur consommation.

3.5 – Action n° 5 : l'exercice de l'éligibilité au regard de la loi du 13 juillet 2005

La loi du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique prévoit deux dispositions susceptibles de poser des difficultés pour les consommateurs domestiques qui deviendront éligibles au 1^{er} juillet 2007.

Il s'agit de l'article 66 et de l'article 83. Le premier pourrait aboutir à limiter, pour les consommateurs domestiques, la possibilité de bénéficier des tarifs réglementés. Le second prévoit qu'en cas de changement de fournisseur, un consommateur ayant déjà exercé ses droits à l'éligibilité se verra facturer des frais, ce qui est contraire à l'annexe A de la directive qui précise qu'aucun frais ne sera facturé à un consommateur domestique en cas de changement de fournisseur.

Il paraît important de clarifier ces points qui ne seront pas neutres pour les consommateurs.

3.6 – Action n° 6 : les questions qui se posent en matière de concurrence

Les membres du groupe de travail ont soulevé trois questions dont la mise en œuvre serait susceptible, lors de l'ouverture totale du marché au 1^{er} juillet 2007, de créer des conditions de concurrence qui ne seraient pas équivalentes entre les fournisseurs d'énergie.

Ont ainsi été abordées la question : du financement du service universel par les nouveaux fournisseurs et du maintien de la continuité de fourniture en cas de défaillance d'un fournisseur, du différentiel de TVA appliqué à l'abonnement et à la consommation d'énergie, de l'éventualité d'une procédure d'homologation des entreprises présentant des garanties suffisantes.

Les membres du groupe de travail souhaitent que les pouvoirs publics apportent des éclaircissements sur ces sujets.

Par ailleurs, l'adoption récente d'un texte dans le domaine des télécommunications électroniques, qui vise à renforcer l'information et la protection des utilisateurs, pourrait être reprise, dans ses principes, dans le secteur de l'énergie.

3.7 - L'éventualité d'une transposition au secteur de l'énergie de dispositions adoptées récemment dans le secteur des communications électroniques

Un décret daté du 26 juillet 2005 vient d'être adopté sur les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et la fourniture de services de communications électroniques.

Ses dispositions imposent aux opérateurs des obligations (exploitations de réseaux et fournisseurs de services de communications électroniques) visant notamment à améliorer le service rendu aux utilisateurs. Les opérateurs sont tenus d'une part, de garantir à leurs clients une qualité, une disponibilité du réseau et des services satisfaisants, d'autre part, de mettre à la disposition du public des informations sur les conditions générales et contractuelles de fourniture du service fourni (conditions de renouvellement des contrats, de qualité de service, délais de fourniture et types de services de maintenance offerts, description des services offerts, tarifs des offres, formules d'indemnisation proposées, règlement des litiges, mise à disposition de ces informations...).

Des mesures de même nature pourraient être adoptées dans le domaine de l'énergie.

* *

*

Les points soulevés au cours des différentes séances du groupe de travail ont mis en évidence la complexité du secteur et ont montré la diversité des questions qui se posent pour préparer dans de bonnes conditions l'ouverture du marché de l'électricité aux consommateurs domestiques.

Les membres du groupe de travail qui ont manifesté un vif intérêt sur ces questions, ont recensé un certain nombre de pistes qui nécessiteront des actions spécifiques, notamment en terme d'information des consommateurs, d'exigences à formuler auprès des nouveaux acteurs intervenant dans le secteur qui conduiront à une adaptation du droit national.

Par ailleurs, afin de préparer dans des conditions satisfaisantes l'ouverture du marché du gaz et de l'électricité aux particuliers à partir du 1^{er} juillet 2007, la CRE vient pour sa part de mettre en place des groupes de travail, réunissant des opérateurs intervenant dans le secteur de l'électricité et du gaz (fournisseurs, gestionnaires de réseaux...) ainsi que divers intervenants (associations de consommateurs, installateurs, organisme parapublic et pouvoirs publics) comme elle l'avait fait précédemment pour préparer l'ouverture du marché aux professionnels.

Il s'agit d'apporter des éléments de réponse aux questions qui se posent au plan technique afin de préciser les règles qui vont s'imposer aux opérateurs, notamment dans leurs relations contractuelles avec leurs clients.

A cet égard, chaque collègue désignera en son sein le membre du CNC qui sera chargé de rapporter au bureau les travaux des groupes de travail GTE et GTG 2007 mis en place par la CRE. Ces derniers seront chargés de faire part de l'état d'avancement des travaux de la CRE notamment sur les questions qui se posent de manière concrète dans la relation entre les fournisseurs et leur client.

Comme le prévoit le mandat, le groupe de travail du CNC se réunira à la fin de l'année 2006 pour faire un état de la mise en œuvre des propositions figurant dans l'avis.

**Avis du Conseil national de la consommation relatif à
« la protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz »**

Deux directives européennes, adoptées le 26 juin 2003, sur les règles du marché intérieur de l'électricité et du gaz prévoient que l'ensemble des ménages pourront à compter du 1^{er} juillet 2007 choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz. Ces deux textes imposent aux États membres de prévoir dans leur droit national les mesures, détaillées dans une annexe, visant à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information et les mécanismes de règlement des litiges.

Dans ce contexte, le Ministre chargé de la consommation a demandé au Conseil National de la Consommation de lui proposer les mesures concrètes qui pourraient être adoptées en vue d'améliorer l'information et la protection des consommateurs d'électricité, et d'anticiper les difficultés qui pourraient se poser à l'ouverture des marchés.

Le groupe de travail a d'emblée marqué son souhait que l'ouverture des marchés, dont la plupart des consommateurs français n'étaient pas demandeurs, ne conduise pas à dégrader les conditions d'accès à l'électricité qui avaient jusqu'à présent donné satisfaction. Il a demandé que des mesures significatives soient prises pour éviter ce risque.

Les douze réunions tenues ont ainsi montré que la complexité de l'organisation et du fonctionnement du marché nécessitera un effort important de sensibilisation du public, mettant l'accent sur une information claire et pédagogique.

Elles ont mis en évidence la nécessité de préciser les obligations de droit commun pesant sur les fournisseurs en application du code de la consommation, en particulier de l'article L 111.1 qui dispose que « tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service » et d'insérer dans ce code les dispositions supplémentaires adoptées sur le plan communautaire.

Par ailleurs, les débats ont montré qu'il était souhaitable d'étendre le mandat initial au secteur du gaz en raison des fortes similitudes existant entre les deux secteurs s'agissant des aspects de protection et d'information des consommateurs. Cette extension a été approuvée par le bureau du CNC le 22 juin dernier.

Au terme de ses travaux, le CNC propose les actions suivantes :

Proposition n° 1 : information générale sur les conditions d'accès aux marchés ouverts à la concurrence.

Le CNC demande que des actions de communication soient menées à l'égard du grand public plusieurs mois avant la date d'ouverture du marché, selon trois axes :

- a) Une campagne publique d'information menée avec l'appui des pouvoirs publics utilisant les moyens de communication appropriés (télévision, radio, site internet...), et à laquelle devraient concourir l'ensemble des points d'accueil physique de la clientèle actuellement ouverts¹⁴ ;
- b) La rédaction, dans le cadre des travaux des groupes GTE/GTE 2007 mis en place par la Commission de régulation de l'Énergie, d'un guide d'information destiné aux consommateurs domestiques, leur expliquant de manière pédagogique les grands principes de l'ouverture du marché du gaz et de l'électricité et répondant de manière concrète aux questions qu'ils seront amenés à se poser (rôle de chaque acteur, conséquences pratiques en terme de prix, de changement de fournisseur, de qualité de l'énergie, dispositifs en vigueur en faveur des clients en situation de précarité, etc....) ; ce document, qui pourra s'inspirer de celui élaboré par la CRE pour les clients professionnels lors de l'ouverture du marché au 1^{er} juillet 2004, devra comporter un lexique destiné à une meilleure compréhension des termes employés ;
- c) la mise en ligne du guide et d'une « foire aux questions » sur les sites des institutions concernées par l'ouverture du marché de l'énergie, sans préjudice des autres modalités publiques pratiques de diffusion qui auront pu être déterminées par ailleurs.

¹⁴ Le collège « consommateurs » souhaite par ailleurs que les opérateurs historiques maintiennent le maillage actuel d'accueil de la clientèle EDF-Gaz de France Distribution et les DNN

Proposition n° 2 : information pré-contractuelle et conditions contractuelles.

Le CNC demande aux pouvoirs publics d'engager sans délai la transposition dans le code de la consommation des annexes A des deux directives concernant le marché intérieur du gaz et de l'électricité. Il recommande l'ajout au chapitre Ier du titre II du livre I du code de la consommation, relatif aux pratiques commerciales réglementées, d'une section 12 portant sur les contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel précisant :

- a) la nature des informations pré-contractuelles que tout fournisseur d'énergie devra obligatoirement communiquer au consommateur avant la signature d'un contrat avec ce dernier, lui permettant notamment d'identifier le rôle de chaque opérateur,
- b) les conditions contractuelles devant obligatoirement figurer dans le contrat de fourniture d'énergie conclu entre un fournisseur et un consommateur domestique ; elles devront notamment comporter une information claire sur le rôle du fournisseur et des gestionnaires de réseaux ; à cet égard, le consommateur devra pouvoir clairement identifier le rôle du gestionnaire dans la résolution des problèmes apparus sur le réseau dont le numéro d'appel devra figurer sur la facture,
- c) les délais d'information sur l'évolution des tarifs et les modalités selon lesquelles le consommateur peut dénoncer le contrat s'il le souhaite,
- d) qu'un arrêté définira la liste des mentions devant être obligatoirement portées sur la facture,
- e) les sanctions auxquelles s'exposent les fournisseurs ne respectant pas ces dispositions.

Proposition n° 3 : traitement des litiges nés de l'exécution des contrats.

- a) Le CNC demande que la loi institue un médiateur public de l'énergie qui sera chargé d'examiner les litiges des consommateurs domestiques à l'encontre d'un opérateur, charge au médiateur de déterminer qui du fournisseur ou de l'exploitant des réseaux devra contribuer à la résolution du litige dans le cadre d'un contrat unique.

Les modalités d'intervention du médiateur devront s'inscrire dans le cadre de référence retenu par l'avis que vient de rendre le CNC sur la médiation dans le domaine de la consommation, notamment en ce qui concerne l'examen préalable par le service clientèle de l'entreprise mise en cause par le consommateur.

Le CNC suggère que les moyens dont ce médiateur devra être doté soient apportés par l'interprofession énergétique, sans préjuger des dispositifs de résolution des litiges d'ores et déjà mis en place au sein des entreprises proposant des offres aux consommateurs domestiques.

- b) Le CNC souhaite que la Commission des clauses abusives puisse examiner sans délai les projets des documents établis par les fournisseurs à destination des clients domestiques.

Proposition n° 4 : promotion du développement durable.

Le CNC engage les fournisseurs à informer chaque abonné des comportements permettant de réaliser des économies d'énergie et de réduire leurs factures d'énergie et à encourager l'achat d'électricité verte via l'adhésion à un système de garantie de l'origine de l'énergie délivrée.

Il souhaite que les consommateurs puissent continuer à bénéficier de tarifs horo-saisonnalisés leur permettant d'optimiser leur consommation.

Proposition n° 5 : portée de l'exercice de l'éligibilité

Le CNC demande aux pouvoirs publics d'engager sans délai les travaux permettant de clarifier la portée pratique pour les consommateurs domestiques, devenus éligibles à compter du 1^{er} juillet 2007, de deux dispositions de la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique . Il s'agit de :

L'article 66 de la loi précitée qui :

- dispose qu'un consommateur n'est plus autorisé à bénéficier des tarifs réglementés si une autre personne a déjà exercé l'éligibilité sur le site où il souhaite que l'énergie lui soit livrée (un bailleur pourrait ainsi voir le logement qu'il a mis en location ne plus jamais pouvoir bénéficier des tarifs réglementés si son locataire a fait valoir ses droits à l'éligibilité),
- limite à la date du 31 décembre 2007, pour les nouveaux sites de consommation, la possibilité de bénéficier des tarifs réglementés ;

L'article 83 (alinéa 3) prévoyant la facturation de frais lorsqu'un client ayant déjà exercé ses droits à l'éligibilité change à nouveau de fournisseur (l'annexe A de la directive ne prévoit pas de frais en cas de changement de fournisseur).

Proposition n° 6 : conditions de concurrence.

Le CNC demande aux pouvoirs publics d'examiner :

- les modalités selon lesquelles les nouveaux fournisseurs contribueront à due proportion au financement du service universel de l'électricité et au maintien de la continuité de fourniture en cas de défaillance d'un fournisseur ;
- la différence de traitement entre les consommateurs en terme de prix que pourra induire le différentiel de TVA appliquée à la part fixe (abonnement) et à la part variable (consommation d'énergie), notamment lorsque les fournisseurs seront amenés à proposer à leur client une tarification fondée sur la seule part variable ;
- si une procédure d'homologation des entreprises proposant des offres aux consommateurs domestiques serait de nature à assurer que ces entreprises présentent des garanties de sérieux suffisantes.

Proposition n° 7 : organisation de la suite des travaux.

Chaque collègue désignera en son sein le membre du CNC qui sera chargé de rapporter au bureau les travaux des groupes de travail GTE et GTG 2007 mis en place par la CRE dans le cadre de la préparation de l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers. Ces deux rapporteurs devront faire régulièrement part de l'état d'avancement de ces deux groupes, s'agissant notamment des travaux inscrits aux propositions 1, 2, 4 et 5, des questions techniques qui se posent en matière de modalités de changement de fournisseur ou encore de la question du choix du type de contrat à retenir.

Comme le prévoit le mandat, le groupe de travail du CNC se réunira à la fin de l'année 2006 pour faire un état de la mise en œuvre des propositions ci-dessus.

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. HAUVUY (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 collègue consommateur
M. GAUTHIER (CGPME) pour le collègue 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 collègue consommateur
M. MOUZAY (APCM) pour le collègue professionnel.
Séance plénière du CNC du 27 Janvier 1988 (BOCCRF du 4/02/1988).

Travaux photographiques- 1988.

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collègue consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collègue professionnel
Séance plénière du CNC du 1^{er} Décembre 1988 (BOCCRF du 22/02/1989).

« Techniques de vente et de distribution : la Franchise » – 1989.

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collègue consommateur
M. DU CLOSEL (CNPF) pour le collègue 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 collègue consommateur
M. LARROUTUROU (EDF-GDF) pour le collègue 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 collègue consommateur
Mme SERRA (CNPF) pour le collègue 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 collègue consommateur
M. HAUVUY (CNPF) pour le collègue 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 collègue consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collègue 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 collègue consommateur
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collègue 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^{er} 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 (CNPF) 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 (CNPF) 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 (CNPF) 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 (CNPF), 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 (CNPF), 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/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'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 20/11/1998).

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 (CETEM/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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} mars 2005)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la parapharmacie – 2005.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du 9 février 2005 (BOCCRF du 28 octobre 2005).

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz – 2005.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. REMOUE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers – 2005.

Rapporteurs : Mme THIEBAULT (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. PLANQUE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif au transport aérien – 2005 .

Rapporteurs : M. DE CARNE (CNAFC), pour le collège consommateur,
M. LEBRUN (CGPME), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005