

*RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION  
SUR L'EXPÉRIMENTATION DE LA MISE EN PLACE D'INSTANCES RÉGIONALES DE CONCERTATION DANS LE  
DOMAINE DE LA CONSOMMATION : POINT D'ÉTAPE NOVEMBRE 2006*

NOR : ECOC0600345V22

**INTRODUCTION**

Il est avéré que le dialogue collectif entre les représentants des consommateurs et ceux des professionnels est un moyen important pour éliminer des obstacles au progrès économique et améliorer la satisfaction des consommateurs. La recherche des modalités les plus adaptées et consensuelles pour organiser ce dialogue est cependant une tâche délicate. Cette question se pose à différentes échelles territoriales.

Au niveau national, il existe une longue et riche expérience de concertation et de confrontation entre consommateurs et professionnels sous l'égide des pouvoirs publics, avec, dès 1960, la mise en place d'un Comité National de la Consommation, puis, à compter de 1983, celle du Conseil National de la Consommation (CNC).

En vingt-trois ans, le CNC a émis plus de cent avis et rédigé autant de rapports qui ont contribué à l'amélioration de la protection du consommateur et à la modernisation de la vie économique. Il a fait l'objet en 2005 d'une importante réforme qui a eu pour objet de le rendre plus réactif, efficace, influent et visible.

L'unification des marchés européens crée des intérêts communs entre les consommateurs des différents pays de l'Union. La Direction Générale Santé – Consommation de la Commission européenne a donc institutionnalisé la consultation des associations de consommateurs européens sur ses projets. Elle fait par ailleurs en sorte que les associations de consommateurs aient des occasions de rencontrer les représentants européens des entreprises, et parfois de négocier avec elles. Des résultats ont été obtenus à cet égard, avec, par exemple, la passation d'un accord sur les labels de confiance dans le domaine du commerce électronique entre le bureau européen des consommateurs et l'UNICE, qui représente les entreprises européennes. Il n'existe cependant pas actuellement au niveau communautaire d'instance réellement comparable à ce qu'est le CNC en France.

Institués par un décret du 29 décembre 1986, les comités départementaux de la consommation (CDC) viennent d'être supprimés par un décret du 7 juin 2006. Dans son avis du 29 janvier 2004, le CNC avait envisagé cette suppression et recommandé la mise en place corrélative de comités régionaux de la consommation, pour intégrer le fait régional dans les structures de la consommation.

Par ailleurs, la DGCCRF a procédé à une régionalisation de son organisation territoriale au début de l'année 2006. Les Directeurs régionaux ont désormais autorité sur l'ensemble des services concurrence, consommation et répression des fraudes implantés dans leurs régions respectives. Ils représentent donc la DGCCRF vis-à-vis de l'ensemble des autorités administratives et des forces vives de la région.

Le CNC a adopté, le 12 mai 2006, un mandat constituant un groupe de travail spécialisé (ci-dessous appelé : groupe national) chargé de fonctions de pilotage et de suivi pour une expérimentation de la mise en place d'instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation. Il a désigné M. Yves Hugué (ALLDC) rapporteur de ce groupe pour le collège des consommateurs et usagers, M. François Rémoué (MEDEF) en devenant le rapporteur pour le collège des professionnels.

Le présent rapport a d'abord pour objet de retracer les travaux du groupe national (I). Puis, il décrit le processus d'installation d'instances consuméristes expérimentales dans les régions Alsace, Ile de France, Midi-Pyrénées et Bourgogne de la fin août à la fin octobre 2006 (II). A partir de cette brève expérience, il fait un point d'étape sur les questions de méthode soulevées par la mise en place de telles instances régionales (III). Enfin, il propose au Ministre de poursuivre l'expérimentation (IV).

\* \* \*

## **I – Le déroulement des travaux du groupe national.**

Le groupe national s'est réuni trois fois avant la période estivale (29 mai, 12 juin et 26 juin) et à nouveau trois fois ensuite (7 septembre, 9 octobre et 10 novembre).

### *1.1 – Le lancement des travaux du groupe national.*

La réunion du 29 mai a permis d'analyser la problématique de la mise en place des instances régionales de concertation, de commencer à définir un calendrier de travail, d'identifier les questions auxquelles l'expérimentation devrait permettre de répondre et de faire connaître les points de vue de chacun sur les principaux aspects du sujet.

La réunion du 12 juin a bénéficié de la présence de représentants des Directeurs régionaux de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Cette réunion a permis aux membres du groupe d'échanger sur le choix des régions d'expérimentation (Ile de France, Midi-Pyrénées, Bourgogne et Alsace), sur les missions de l'instance régionale et sur son organisation. Elle a également conduit à définir les orientations du « document de cadrage » prévu par le mandat du CNC, dans le but de préciser un certain nombre de modalités et de méthodes de travail à l'intention des parties prenantes de l'expérimentation dans les régions.

Le groupe national a à cette occasion recommandé de n'ouvrir l'expérimentation qu'aux associations de consommateurs agréées au niveau national, et aux associations locales affiliées aux associations nationales précitées.

### *1.2 – Le document de cadrage de l'expérimentation.*

Ce document de cadrage a été adopté dans sa forme définitive lors de la réunion du groupe national du 26 juin. Il a été adressé, dans les quatre régions retenues pour l'expérimentation, au Directeur régional de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ; aux responsables régionaux appartenant aux associations de défense des consommateurs agréées au niveau national ou à leur réseau associatif ; enfin, aux Présidentes et Présidents des chambres consulaires et des organisations professionnelles (MEDEF, CGPME, UPA).

Compte tenu, en particulier, de la complexité des réseaux associatifs de défense des consommateurs, il a été convenu que l'administration, les organisations professionnelles et les associations de consommateurs nationales seraient responsables, chacune pour ce qui la concerne, de l'acheminement du document de cadrage vers les destinataires précités. Toutefois, il a également été admis que les Directeurs régionaux puissent, en cas de besoin, faire parvenir eux-mêmes ce document aux responsables professionnels et associatifs concernés.

Le document de cadrage de l'expérimentation a tout d'abord défini les objectifs poursuivis : permettre aux consommateurs et aux professionnels de dialoguer sur des sujets généraux de politique de consommation ayant un intérêt régional ; cela, dans le but de produire et d'adopter des avis ou des accords négociés sous l'égide de la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ; il a été convenu que ces avis ou accords seraient communiqués à l'ensemble des autorités et des acteurs territoriaux concernés.

Le document de cadrage a ensuite recommandé l'établissement, dans chaque région, d'un état des lieux relatif aux formes de concertation préexistantes entre professionnels et consommateurs, aux préoccupations actuelles communes aux deux parties, et à la typologie des litiges de consommation les plus fréquemment rencontrés.

Ce document a en outre indiqué sous quelles formes et selon quelles modalités le groupe national souhaitait être informé par les régions sur le déroulement de l'expérimentation. Il a annoncé l'envoi ultérieur aux quatre régions d'une grille de suivi et d'évaluation de l'expérimentation et il a défini un calendrier de travail, en fonction de l'échéance figurant dans le mandat du CNC pour la remise du rapport.

S'agissant de l'organisation des instances régionales expérimentales, et en particulier de leur composition, le groupe national, après discussion, n'a pas posé de règles contraignantes, hormis celle du paritarisme entre consommateurs et professionnels. Il s'en est donc remis à la sagesse de l'administration et de ses interlocuteurs consommateurs et professionnels pour choisir les formes les plus adaptées à chaque contexte régional et à l'objectif d'efficacité des travaux.

### *1.3 - Le suivi par le groupe national des travaux régionaux.*

La réunion du groupe national du 26 juin a également été consacrée à une réflexion préparatoire à l'établissement de la grille de suivi et d'évaluation de l'expérimentation.

Durant l'été, conformément au document de cadrage, chaque association nationale agréée devait communiquer au secrétariat du CNC le nom et les coordonnées du correspondant de son réseau associatif dans chaque région d'expérimentation. Il s'agissait là d'un acte important, dans la mesure où la plupart des associations nationales agréées regroupent plusieurs associations locales dans chaque région concernée, et n'avaient souvent pas mis en place de structure de coordination régionale antérieurement à l'expérimentation.

La plupart des associations nationales ont bien procédé à ces désignations. Cependant, il est à relever que l'UFC – Que Choisir et la CLCV ont estimé ne pas devoir participer à l'expérimentation, et n'ont donc pas indiqué à quel responsable de leur réseau le Directeur régional devait s'adresser.

La CLCV, qui avait participé aux trois premières réunions du groupe national, y avait indiqué ses attentes concernant l'expérimentation : d'une part, que les thèmes de travail retenus par les instances régionales soient exclusivement régionaux ; d'autre part et surtout, qu'une association ne puisse être représentée dans l'instance expérimentale qu'à la condition de démontrer qu'elle accomplit un véritable travail consumériste de terrain.

Au cours de la réunion du 7 septembre du groupe national, l'administration a présenté une synthèse des informations transmises par les directions régionales intervenant dans l'expérimentation. En outre, la rédaction de la grille de suivi et d'évaluation de l'expérimentation a progressé durant cette réunion.

La réunion du 9 octobre du groupe national a permis de valider globalement cette grille de suivi et d'évaluation qui a fait l'objet de derniers ajustements lors d'une réunion entre le Président et les rapporteurs du groupe avant d'être diffusée le 19 octobre.

Cette grille comporte quinze questions regroupées sous quatre rubriques : l'évaluation de la préparation de l'expérimentation, les thèmes abordés au sein de l'instance régionale, le déroulement de l'expérimentation, et les perspectives qu'elle offre.

Il a été convenu que la grille serait complétée dans chaque région concernée par le Directeur régional sur la base d'une discussion préalable avec les consommateurs et les professionnels, et en rendant compte de la diversité des points de vue exprimés.

La réunion du 9 octobre a également été consacrée à un débat d'orientation dans la perspective de la rédaction du rapport et du projet d'avis du groupe, mis à l'ordre du jour de la réunion du 10 novembre.

## **2 – Le déroulement de l'expérimentation dans les régions.**

Le 30 mai, les Directeurs régionaux d'Alsace, d'Ile de France, de Midi-Pyrénées et de Bourgogne se sont engagés à conduire en premier cette expérimentation dans leurs régions respectives. Le choix de ces régions ne recouvrait que partiellement les souhaits exprimés par le groupe de travail lors de sa réunion du 29 mai. Le groupe de travail a néanmoins apprécié que les quatre Directeurs régionaux s'investissent dans la mise en place des nouvelles instances.

Durant l'été, les Directeurs ont accompli un travail préparatoire très important. De premières réunions se sont rapidement tenues dès la rentrée. Seize des dix-huit réseaux associatifs nationaux ont souhaité participer à l'expérimentation et se sont montrés la plupart du temps actifs dans sa mise en œuvre, tandis que l'UFC – Que Choisir et la CLCV n'ont pas répondu aux sollicitations des Directeurs régionaux. Comme cela avait été anticipé, l'expérimentation a pris des formes diversifiées selon les régions.

### *2.1 - L'expérimentation en Alsace.*

En Alsace, le Directeur régional, après avoir rendu compte au préfet de région le 18 août, a réuni les professionnels et les associations le 31 août, dans une configuration très proche de celle de l'expérimentation. Côté professionnel, le MEDEF, la chambre de commerce et d'industrie et la chambre des métiers étaient représentés à cette réunion. L'AFOC, la CGL, la CNL, la CSF, Familles Rurales, l'ORGECO, l'UFCS et l'UNAF sont également venus.

L'instance régionale s'est officiellement installée le 2 octobre sous le nom de Comité Régional de la Consommation expérimental (CRC).

Le CRC expérimental d'Alsace comporte 11 membres titulaires nommément désignés pour chacun des collèges. Un système de suppléance est prévu, mais sans désignation nominative. Côté professionnel, les 11 membres titulaires du CRC ont été choisis de manière à couvrir les différents secteurs de l'économie. Côté consommateur, il a été décidé, compte tenu de la spécificité de l'organisation consumériste en Alsace, d'assurer la représentation de la chambre de consommation d'Alsace (CCA) en tant que telle au sein du CRC.

Le CRC expérimental d'Alsace a décidé que ses réunions ne se tiendraient pas exclusivement à Strasbourg, mais aussi à Colmar ou dans d'autres localités.

Le CRC expérimental, lors de sa réunion du 2 octobre, a analysé les litiges de consommation en Alsace sur la base de données fournies principalement par la CCA et par la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Le CRC expérimental a enfin mandaté quatre groupes de travail sur les thèmes suivants : les promotions, la dimension transfrontalière, les clauses contractuelles dans le secteur de l'artisanat, et le développement durable.

### *2.2 – L'expérimentation en Bourgogne.*

En Bourgogne, le Directeur régional a tenu sa réunion préparatoire avec les associations et les professionnels le 13 septembre. Il a été décidé que l'instance régionale expérimentale serait animée par un comité de pilotage comprenant six représentants titulaires des consommateurs et autant pour les professionnels. La désignation d'un nombre équivalent de représentants suppléants a également été prévue.

Il a été convenu que l'instance régionale expérimentale établirait des statistiques sur la typologie et la fréquence des plaintes, adopterait des avis et serait le cadre de la négociation d'accords régionaux entre professionnels et consommateurs.

La première réunion du comité de pilotage de l'instance expérimentale de Bourgogne s'est tenue le 12 octobre. Il est à noter qu'outre les professionnels (MEDEF, UPA, CRCI) et les consommateurs (ASSECO, ALLDC, CNL, CSF, FF, ORGECO, AFOC ) la Présidente de l'association des conciliateurs de justice de la Cour d'Appel de Dijon y était invitée en tant qu'experte.

Un tour de table a été organisé pour caractériser et hiérarchiser les problèmes de consommation dans la région. Les consommateurs ont mentionné, par ordre décroissant d'importance, l'accès à l'Internet et à la téléphonie, le secteur du crédit, avec notamment le sujet du surendettement, le secteur de l'immobilier, celui de l'assurance, et enfin celui du commerce des petits équipements, qui donne lieu à des plaintes concernant des matériels non conformes, des délais de livraison non respectés, et un service après-vente déficient.

Au moment de constituer des groupes de travail au sein de l'instance régionale expérimentale, le Directeur régional s'est opposé à une duplication des travaux conduits au sein du CNC dans le domaine des communications électroniques, et il a fait ressortir l'utilité de la connaissance de ces travaux nationaux. Il a évoqué l'existence du guide pratique des communications électroniques rédigé par le CNC.

Le comité de pilotage a donc décidé de constituer un groupe de travail sur le secteur du crédit. Les représentants régionaux des banques et établissements financiers ont été invités à y participer. Les associations de consommateurs ont l'intention d'évoquer dans ce groupe les pratiques professionnelles qui leur paraissent pouvoir être améliorées au niveau régional. La première réunion du groupe interviendra en janvier 2007.

### *2.3 – L'expérimentation dans la région Midi-Pyrénées.*

Dans cette région, le Directeur régional a installé l'instance de concertation le 29 septembre. Cette instance a pris le nom de Comité régional expérimental de la consommation de la région Midi-Pyrénées.

En ce qui concerne les consommateurs, il a été convenu de limiter la participation au CRC expérimental aux associations les plus représentatives. Dix consommateurs titulaires ont donc été désignés. Un système de suppléance est également prévu. La suppléance peut être assurée de manière souple, sans obligation de désigner nominativement une personne pour une durée définie à l'avance.

Le CRC est en principe paritaire. Cependant, lors de la réunion du 29 septembre, deux représentants professionnels n'avaient pas encore été désignés, l'un pour la Chambre régionale des métiers et l'autre pour la CGPME. En outre, le représentant du MEDEF n'est pas venu. Du côté des consommateurs, l'ADEIC, l'AFOC, l'ASSECO, FF, FR, l'INDECOSA, l'ORGECO, l'UFCS et l'URAF étaient représentés.

La réunion du 29 septembre a procédé à l'analyse des plaintes des consommateurs dans la région et à l'identification de thèmes de travail. Elle a également examiné des questions méthodologiques et organisationnelles. En particulier, il a été prévu que l'instance de pilotage et de décision se réunisse deux fois par an, et que son rôle soit de définir des priorités d'action et de valider les conclusions de groupes de travail préalablement constitués. Il a par ailleurs été convenu que la règle du paritarisme ne jouerait pas dans les groupes de travail, qui pourront donc s'adjoindre de manière souple des experts.

Il est à noter que les associations, sans écarter la technique de l'avis pour la formalisation des conclusions des travaux des groupes, ont marqué pour certaines d'entre elles un vif intérêt pour le procédé de la signature d'accords ou de chartes professionnels-consommateurs.

Les participants au CRC expérimental considèrent que leurs travaux pourront alimenter utilement ceux du CNC, et même aider la DGCCRF dans son ensemble à définir ses priorités d'action.

Les participants à la réunion du 29 septembre ont été unanimes pour considérer que le calendrier fixé par le mandat du CNC et précisé par la lettre de cadrage était trop court.

Une nouvelle réunion du CRC expérimental Midi-Pyrénées s'est tenue le 24 octobre, notamment pour établir un état des lieux sur les concertations antérieures et pour définir un programme d'action. Pour répartir les propositions des participants, il a été nécessaire d'organiser un vote, qui a conclu à la mise en place de trois groupes de travail portant respectivement sur les pratiques dans le secteur bancaire, sur celles du secteur de l'immobilier et sur l'évolution des formes du commerce dans la région Midi-Pyrénées.

#### *2.4 – L'expérimentation en Ile-de-France.*

En Ile-de-France, le travail préparatoire a pris plus de temps compte tenu du poids démographique et économique de la région, et du nombre d'associations agréées qui y défendent les consommateurs.

Une réunion préparatoire à la mise en place de l'instance régionale pour l'Ile-de-France s'est tenue le 21 septembre, avec les associations de consommateurs (CGL, UFCS, ALLDC, CNAFAL, FR, FF, URAF, CNL, ainsi qu'une association dénommée AFC) mais sans les professionnels. Le Directeur régional a proposé que l'instance soit composée de neuf représentants titulaires pour les consommateurs, et autant pour les professionnels.

Il a été envisagé, d'une part, que la sélection des consommateurs titulaires soit faite sur le critère du niveau d'activité du réseau associatif, qui se traduit déjà par le montant du financement alloué par la DGCCRF, et d'autre part, que les correspondants des associations nationales qui n'obtiennent pas de sièges de titulaires soient reconnus comme des représentants suppléants. L'instance prendrait le nom de comité régional expérimental de la consommation.

Au problème de la sélection des réseaux associatifs les plus actifs s'ajoute celui du choix des personnes au sein de ces réseaux aux structures souvent complexes. A cet égard, l'accent a été mis, durant la réunion du 21 septembre, sur la nécessité que ce choix de personnes ne soit pas contesté par les associations locales concernées. La conciliation de ce souci avec celui du respect de la procédure fixée par le document de cadrage de l'expérimentation est apparu comme une possible source de difficulté.

En ce qui concerne la matière à traiter par le CRC expérimental, la définition de sujets d'intérêt purement régional est apparue malaisée dans le contexte de l'Ile-de-France, où demeure plus du cinquième de la population française.

### **3 – Les questions de méthode soulevées par la mise en place des instances régionales.**

En quelques semaines, l'expérimentation des instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation est devenue une réalité concrète. Ce fait, en lui-même, est apparu prometteur à la majorité des associations. Malgré la période estivale, les associations, les professionnels et l'administration sont parvenus à se rendre disponibles pour l'expérimentation et à dégager les moyens logistiques qu'elle requiert. Cette mobilisation traduit une conviction partagée qu'il s'agit là d'une entreprise potentiellement utile à chacune des parties impliquées.

Il est à noter en particulier que les professionnels des régions, dont le désengagement progressif des comités départementaux de la consommation (CDC) avait parfois été déploré, ont accueilli avec curiosité et intérêt la mise en place des instances régionales expérimentales.

Les travaux du groupe et l'expérience sur le terrain ont mis en évidence l'ambition du chantier ainsi que la complexité des questions à traiter et des choix à arrêter pour mettre en place et pérenniser le dialogue entre consommateurs et professionnels au niveau d'une région.

### *3.1 – L'identification de thèmes de travail proprement régionaux.*

Les travaux du groupe national ont fait ressortir que l'une des raisons pour lesquelles les CDC n'ont pas suscité tout l'intérêt espéré lors de leur création est qu'ils n'ont pas su ou pas pu déterminer les thèmes intéressants spécialement le niveau géographique du département. Pour donner à de nouvelles instances consoméristes locales toutes leurs chances, l'échelon de la région est plus pertinent que celui du département, car le développement des transports a agrandi les zones de chalandise et la concentration de l'économie a élargi les marchés pertinents. La région peut davantage être perçue comme une unité économique du point de vue du consommateur.

Cependant, l'identification de thèmes de travail consoméristes proprement régionaux ne va pas de soi. En particulier, le recensement des litiges dans chaque région, pour utile qu'il soit, a pour effet naturel d'attirer d'abord l'attention sur des thèmes déjà traités au niveau national, comme celui de la téléphonie. Il n'y a très probablement pas de spécificité régionale sur la téléphonie, comme le soulignent, chacune pour ce qui la concerne, la CLCV et l'ADEIC.

La plupart des associations recommandent donc de chercher dans les régions des sujets qui soient complémentaires de ceux débattus au niveau national, tout en intéressant les représentants locaux.

La démonstration qu'un thème de dialogue entre consommateurs et professionnels est de niveau régional pourra être faite au moment où les deux parties seront tombées d'accord, au sein de l'instance régionale, sur les améliorations à apporter aux pratiques des entreprises concernant ce thème. A ce stade, il sera nécessaire que les professionnels du secteur concerné de la région disposent d'une autonomie suffisante par rapport à la branche nationale ou aux grandes entreprises dont éventuellement ils relèvent pour adopter des engagements. Des obstacles plus ou moins importants pourront être rencontrés, à cet égard, selon les secteurs de l'économie.

Les instances régionales de concertation peuvent certes, selon certaines associations, servir de « boîte à idées » pour alimenter la réflexion du CNC. Mais cette approche est contestée par d'autres associations, qui estiment que leur propre fonctionnement en réseau suffit pour faire émerger des idées et les porter au niveau du CNC.

D'une façon générale, au vu des comptes rendus des premières réunions des instances expérimentales, les associations recommandent d'accorder une plus grande attention au ciblage régional des thèmes de travail.

Par ailleurs, les instances régionales peuvent à tout le moins aider à la définition des priorités de contrôle des directions régionales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

En résumé, si le groupe de travail est très majoritairement convaincu que l'efficacité de ces instances régionales dans le choix des thèmes traités pourra finalement être démontrée, il ne dispose pas à ce stade de l'expérimentation de toutes les preuves recherchées. Dans neuf mois, une évaluation des résultats des travaux accomplis par les groupes de travail régionaux et validés par les instances régionales expérimentales devrait permettre de trancher ce débat.

### *3.2. – Les questions de la composition et de l'organisation de l'instance.*

A ce stade, il n'est pas apparu que la désignation des professionnels au sein des instances régionales ait donné lieu à des conflits que l'administration aurait dû arbitrer. En revanche, la représentation des consommateurs dans ces instances suscite des tensions :

- à l'extérieur du CNC, certains centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) ont fait savoir qu'ils regrettaient que l'expérimentation ne soit pas ouverte aux associations agréées au niveau local qui ne sont pas affiliées à l'une des dix-huit associations nationales ;
- l'UFC – Que Choisir, qui a indiqué dès le départ son opposition à la démarche suivie, n'a pas participé au groupe national et n'est pas entrée dans les instances régionales expérimentales ;
- la CLCV a participé aux premières séances du groupe national, puis s'en est retirée ; elle n'a pas envoyé de représentants dans les instances expérimentales, au motif que la composition de celles-ci lui paraît donner une part excessive à des associations selon elle insuffisamment actives, ce que contestent les associations visées ;
- l'UFC – Que Choisir et la CLCV indiquent qu'elles donnent actuellement la priorité au développement des grands réseaux associatifs, plutôt qu'à la mise en place d'institutions sous l'égide de l'administration ; en tout état de cause, elles contesteraient la mise en place d'un système d'élection permettant aux dix-huit associations nationales de consommateurs et à leurs affiliées de désigner entre elles un nombre plus restreint de représentants dans le comité de pilotage de l'instance régionale ; elles n'envisagent pas davantage l'hypothèse d'une répartition des sièges au niveau régional entre les deux grandes coordinations consuméristes ;
- les autres associations nationales veulent contrôler le processus de désignation des représentants consommateurs dans les instances régionales, tandis que les associations locales affiliées à ces associations nationales s'inquiètent parfois de ne pas participer suffisamment au choix de ces représentants ;
- beaucoup d'associations ont souhaité que l'instance régionale soit définie comme une structure à laquelle participent de droit les affiliées des dix-huit associations nationales, tandis que les professionnels manifestaient leur attachement au principe de parité et leur souci de disposer d'interlocuteurs en nombre limité leur permettant d'identifier sans trop de difficulté sur chaque sujet un point de vue des consommateurs.

En pratique, les directeurs régionaux ont fait prévaloir le principe selon lequel l'instance est animée par un comité de pilotage dont le nombre de sièges de consommateurs titulaires est inférieur au nombre d'associations de consommateurs ayant obtenu un agrément au niveau national. Toutefois, ils ont mis en place des systèmes de suppléance assez souples et, point essentiel, ils ont garanti le droit de chacun des dix-huit réseaux associatifs agréés au niveau national à envoyer des experts dans les groupes de travail régionaux.

Cette organisation des CRC expérimentaux ne convient pas à la CSF, qui y voit une atteinte au traitement égalitaire des associations agréées au niveau national. La CSF estime que la reconnaissance du droit de chacun des dix-huit réseaux associatifs agréés au niveau national à participer aux groupes de travail régionaux ne compense pas les restrictions d'accès au comité de pilotage, sauf à ce que celui-ci soit conçu comme une instance technique n'ayant pas qualité pour engager le CRC dans son ensemble.

Beaucoup d'autres associations ont une opinion assez proche, mais, contrairement à la CSF, elles ne font pas de la définition d'une organisation plus satisfaisante à leurs yeux un préalable à la poursuite de l'expérimentation. Ces associations considèrent en général que l'organisation retenue au stade de l'expérimentation ne préjuge pas de celle qui pourra être fixée ultérieurement. Elles souhaitent majoritairement que l'expérimentation réussisse.

L'extension de l'expérimentation dans le temps et dans l'espace géographique devra permettre aux différentes parties de vérifier qu'elles peuvent prendre leur juste place dans les instances régionales. Les professionnels soulignent que l'expérimentation, qu'ils soutiennent, doit privilégier le fond des sujets de consommation à traiter. Le fonctionnement souple des groupes de travail régionaux sera un atout pour la mise en œuvre de cette approche.

### *3.3 – La question du coût de l'expérimentation, et plus précisément des frais de déplacement.*

Les associations représentées au sein du CRC de Bourgogne, en particulier, ont demandé que les frais de déplacement occasionnés par les réunions des CRC soient indemnisés. Cette demande a été fortement appuyée par plusieurs associations au niveau national, et en particulier par l'ORGECO et par le CNAFAL.

Ce problème est étudié par l'administration, qui souligne que la participation aux instances régionales de concertation pourra éventuellement être prise en considération par les indicateurs de performance associés aux conventions pluriannuelles de financement des associations, mais aussi que la mesure fiscale prévue par le projet de loi en faveur des consommateurs permettra un accroissement des ressources propres des associations.

Il est à noter que les deux associations qui ont décidé de ne pas être, à ce stade, représentées dans les instances régionales expérimentales, souhaitent qu'il n'en résulte pour elles aucun désavantage financier.

Les professionnels estiment de leur côté que leurs propres frais de déplacement au titre de la participation aux instances régionales devraient être pris en charge par l'Etat. Ils font valoir que les associations de consommateurs vont, après l'adoption du projet de loi en faveur des consommateurs, bénéficier d'un régime extrêmement avantageux de réduction d'impôt sur les dons de leurs adhérents, alors que rien de comparable n'a été prévu pour les entreprises.

L'INDECOSA-CGT est pour sa part d'avis que l'obtention de garanties sur l'indemnisation des frais de déplacement des consommateurs sera déterminante pour les développements prochains de l'expérimentation.

L'administration rappelle que le financement du mouvement consommateur a été maintenu en 2006 au niveau des années antérieures, ce qui constitue un traitement préférentiel au sein du budget de l'Etat. Elle souligne que l'amélioration par voie d'avenants des conventions pluriannuelles de financement devrait permettre de renforcer l'efficacité des actions consuméristes et, éventuellement, de redonner une certaine marge d'action dans le calcul des subventions.

Les décisions prises dans ce domaine seront en tout état de cause précédées d'une concertation avec les associations et d'une évaluation rigoureuse des résultats des actions conduites sur le terrain.

#### **4 – La poursuite de l'expérimentation.**

D'ores et déjà, dans trois des quatre régions d'expérimentation, des travaux ont été programmés pour les prochains mois. Il paraît approprié de prévoir un dispositif de suivi et d'évaluation par le CNC des résultats de ces travaux. En particulier, il semble judicieux que le groupe national soit mandaté pour exploiter les remontées de la grille de suivi et d'évaluation de l'expérimentation, complétée par chaque région à l'issue des prochains développements de l'expérimentation.

Le travail accompli dans les régions a été important et de qualité. Il n'a cependant pas pu porter encore tous ses fruits et il serait donc prématuré d'en tirer des conséquences pour la mise en place d'un dispositif pérenne de concertation consumériste dans les régions.

\*

\*

\*

Aussi, en résumé, au terme de cette première étape de l'expérimentation :

**1°)** le CNC estime, compte tenu des résultats en général encourageants obtenus dans les quatre régions, que la démarche d'expérimentation des instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation est positive dans son principe ;

**2°)** le CNC juge utile la poursuite de l'expérimentation de ces instances, qui a débuté en septembre 2006 dans les quatre régions Alsace, Bourgogne, Midi-Pyrénées et Ile-de-France ;

**3°)** le CNC recommande l'élargissement de l'expérimentation à d'autres régions ;



4°) le CNC propose de réfléchir plus particulièrement à trois questions soulevées dans le cadre de l'expérimentation : l'identification de thèmes de travail proprement régionaux, la composition et le rôle de l'instance de pilotage, ainsi que les coûts induits par son fonctionnement ;

5°) le CNC souhaite, dans la perspective de la rédaction d'un rapport pour le 30 septembre 2007, que le groupe de travail spécialisé sur les instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation puisse se réunir en formation de suivi, dans les conditions prévues par l'article 5 de son règlement intérieur.

\*

\*

\*