



Avis du Conseil national de la consommation sur l'amélioration des conditions de fonctionnement de ce Conseil

A l'occasion de son trentième anniversaire, le Conseil national de la consommation (CNC) propose, par le présent avis, différentes mesures visant à l'amélioration de ses conditions de fonctionnement. Il recommande la simplification du cadre réglementaire qui le régit et l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques de concertation entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs.

Les travaux qui ont précédé cet avis ont débuté le 31 janvier 2012, avec l'adoption par le collège des consommateurs du CNC d'une feuille de route invitant à une réflexion globale pour rendre plus lisibles et efficaces les règles et modes de fonctionnement des institutions et associations de consommateurs.

Si, au cours des dernières années, des ministères et organismes publics ont mis en place nombre de commissions administratives consultatives traitant de sujets en lien avec la consommation, le CNC, présidé par le Ministre de la consommation et animé par la DGCCRF, reste la clé de voûte du dispositif de concertation entre les représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles sous l'égide de l'administration en France.

La réflexion sur l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC a été engagée dans le cadre d'un groupe de travail ne comprenant au départ que les représentants des associations de consommateurs. Ce groupe, constitué par décision du collège des consommateurs du 23 octobre 2012, s'est réuni les 23 novembre et 21 décembre 2012, puis le 11 janvier 2013. Il a dressé un « état des lieux » des forces et faiblesses du CNC et proposé des évolutions concernant tantôt le cadre réglementaire le régissant, tantôt les usages et pratiques.

Ces analyses et propositions ont été développées dans un rapport d'étape adopté par le collège des consommateurs du CNC le 31 janvier 2013.

Ce rapport d'étape a été transmis pour examen au collège des professionnels avec un tableau de synthèse précisant le mode opératoire envisagé pour chacune des mesures : décret, arrêté ministériel, guide des bonnes pratiques, ou action au quotidien.

Les travaux se sont poursuivis dans le cadre d'un groupe de travail comprenant cette fois des représentants des deux collèges du CNC. Ce groupe de travail s'est réuni à quatre reprises, les 23 mai, 4 juin, 17 juin et 27 juin 2013.

A l'issue de cette seconde phase de la concertation, une large majorité des organisations professionnelles et des associations de consommateurs ont constaté leur forte convergence d'approche sur l'évolution des méthodes de travail nécessaire pour que le Conseil s'empare efficacement des nouvelles questions de consommation qui émergent et trouve pour beaucoup d'entre elles, par la négociation et le dialogue, des solutions consensuelles, courageuses, concrètes, réalistes et audacieuses, propres à éclairer l'action des pouvoirs publics et à maintenir la confiance des consommateurs.

Le présent avis définit un projet global de rénovation du CNC **(I)**, avant de proposer des mesures diverses à caractère plus technique en vue d'améliorer les conditions de fonctionnement du CNC **(II)**, puis il comporte, en annexe, les lignes directrices pour la

rédaction du guide des bonnes pratiques du CNC, dans les trois mois suivant l'adoption de l'avis.

*

*

*

I – Projet de rénovation du Conseil national de la consommation

Les associations de consommateurs et les organisations professionnelles déclarent leur volonté de renouveler le pacte fondateur du CNC et de rénover ce Conseil, par la mise en œuvre de sept recommandations.

1^{ère} recommandation - les méthodes du CNC : un objectif d'approfondissement, qui doit perdurer, et peut être concilié avec une plus grande réactivité.

Il importe que le CNC parvienne à travailler sur des échelles de temps variées. L'organisation des cycles de travail doit tenir compte de la nature des questions posées, du rythme d'évolution des produits et services, des attentes et insatisfactions des consommateurs, ainsi que du calendrier de l'action gouvernementale.

Le CNC doit, autant que possible :

- anticiper les difficultés susceptibles d'affecter la consommation par des travaux prospectifs conduits sur plusieurs mois ;
- savoir prendre le temps nécessaire pour arriver à une meilleure compréhension entre les parties face aux problèmes majeurs qui affectent certains secteurs de la consommation, ou celle-ci dans son ensemble ;
- pouvoir fonctionner de manière souple, afin de proposer avec réactivité des éclairages ponctuels et des lignes directrices, en réponse aux sollicitations des pouvoirs publics ;
- permettre la circulation de l'information, ainsi que la mise en œuvre de concertations ou de consultations sur les mesures envisagées par les pouvoirs publics dans le domaine de la consommation.
- évaluer périodiquement les suites données à ses avis antérieurs et les actualiser, en ouvrant de nouveaux cycles de travail.

Compte tenu des agendas chargés des membres du CNC et des experts des groupes, il importe que chaque réunion réponde à une nécessité, ait un ordre du jour précis et s'intègre à des cycles de travail ayant des objectifs et des calendriers clairs, définis par des mandats ou feuilles de route.

Lorsque le dialogue ne permet pas de surmonter tous les points de désaccord, les collègues du CNC en font le constat et poursuivent leurs travaux sur les autres sujets. Les avis du CNC ont pour objet d'identifier les points sur lesquels les collègues s'accordent pour faire progresser les relations entre professionnels et consommateurs.

L'administration veille, par l'établissement de tableaux de bords, de comptes rendus et de relevés de décision, à la formalisation de l'information sur les travaux et à la circulation de cette information entre les différentes instances du CNC.

Dans tous les cas, les méthodes de travail, les calendriers et les avis adoptés doivent assurer l'intelligibilité, la clarté, la sincérité et l'effectivité des accords passés entre professionnels et consommateurs.

2^{ème} recommandation - les groupes de travail du CNC : une nomenclature à simplifier et un pilotage à renforcer.

Le groupe de travail constitue la cellule de base du CNC. Sur chaque question de consommation, le groupe permet aux associations de consommateurs d'approfondir le dialogue et de négocier avec les représentants des professionnels concernés.

La typologie traditionnelle des groupes du CNC, qui distingue les groupes de travail sur mandat, les groupes d'information permanents et les groupes de suivi des avis antérieurs, et définit, pour chacune de ces catégories, un régime de fonctionnement précis, n'est plus adaptée aux conditions actuelles de fonctionnement du CNC et à la diversité des situations qui se présentent.

Le CNC souhaite donc que son règlement intérieur ne fasse référence qu'à la notion de groupe de travail, dans toutes les situations.

La suppression des trois catégories préexistantes de groupes doit être accompagnée de l'amélioration de la qualité des outils de pilotage du CNC (mandats, feuilles de route, documents et calendriers de travail, etc.)

Le bureau du CNC précisera au cas par cas les modalités de travail du groupe, au regard du contexte de sa création, des délais impartis et des résultats attendus.

La dénomination de groupe permanent ne s'appliquera plus au groupe alimentaire et nutrition, mais celui-ci continuera à se réunir régulièrement pour assurer l'information et la consultation des associations de consommateurs et des professionnels pour ce secteur d'activité. Lorsque des sujets de long cours concernant le secteur agroalimentaire, ou une partie de ce secteur, seront à discuter entre l'administration, les organisations professionnelles et les associations de consommateurs, les instances de pilotage du CNC pourront adopter des mandats ou feuilles de route visant à organiser les travaux au sein de ce groupe.

Lorsqu'un groupe de travail du CNC n'a pas pour unique objectif l'information des participants, ou la mise en œuvre d'une concertation ou d'une consultation ponctuelle, il est la plupart du temps nécessaire de désigner des rapporteurs de ce groupe pour chacun des collègues. Il pourra parfois être dérogé à cette règle, pour des cycles de travail courts sur des sujets déjà antérieurement débattus au sein du CNC¹.

Exceptionnellement, un groupe de travail pourra désigner deux co rapporteurs pour un même collègue, si cette formule paraît de nature à faciliter le rapprochement des positions entre les différents intérêts ou sensibilités représentés au sein du CNC.

Le guide des bonnes pratiques définira de manière précise le rôle du président et des rapporteurs des groupes de travail du CNC. Il visera à réduire les disparités de pratiques des présidents des groupes que ne justifient pas les différences de situations. Il rappellera le mode d'articulation entre les groupes de travail, qui ont une fonction d'instruction des sujets, de

¹ Comme ce fut le cas à l'automne 2012 pour la préparation de l'avis du CNC du 4 décembre 2012 sur l'action de groupe.

confrontation des intérêts et de préparation du consensus, et les autres instances du CNC, qui sont des lieux de détermination ou de validation des choix des parties prenantes.

3^{ème} recommandation - une nouvelle composition du CNC : des personnes morales nommées pour trois ans par le Ministre, des personnes physiques désignées souverainement pendant les trois ans par ces personnes morales.

a) Les associations de consommateurs et les organisations professionnelles sont unanimes à considérer que leurs organes dirigeants respectifs, tels que définis par leurs statuts, doivent disposer en permanence de la maîtrise de leur représentation au CNC.

Or, actuellement, les membres du CNC sont des personnes physiques nommées *intuitu personae* par le Ministre. Les nominations de ces personnes physiques au CNC sont certes effectuées sur proposition des organisations professionnelles et de consommateurs. Cependant, lorsqu'un membre du CNC, en cours de mandat, perd la confiance de l'organisation dont il est issu, la jurisprudence du Conseil d'Etat incite à douter que le Ministre dispose de la faculté de le démettre du CNC sur proposition de cette organisation, tout particulièrement dans le cas des membres du collège des consommateurs.²

En effet, la déclinaison de cette jurisprudence au cas du CNC fait apparaître qu'un membre du CNC, en l'état actuel du droit, a la qualité de représentant des consommateurs, mais non celle de représentant de l'association de consommateurs qui l'a fait désigner. En outre, une tentative de réforme réglementaire tendant à donner aux membres du collège des consommateurs la double qualité de représentants des consommateurs et de représentants de leurs associations de consommateurs respectives n'a pas abouti pour des raisons d'ordre juridique.

En pratique, il est déjà arrivé à plusieurs reprises qu'un membre du collège des consommateurs se maintienne au CNC contre la volonté de l'association qui l'avait initialement proposé au Ministre. Cette situation est de nature à troubler le fonctionnement du CNC et à l'affaiblir, la légitimité du Conseil étant étroitement liée à sa représentativité.

b) Le seul schéma de réforme qui permettrait de prévenir de telles situations paraît consister à organiser le CNC comme une instance composée de personnes physiques désignées et révoquées souverainement par des personnes morales, elles-mêmes nommées par arrêté ministériel³, en s'inspirant de la rédaction de l'article 3 de la loi n°2011-1898 du 20 décembre 2011, qui a modifié l'article L.311-5 du code de la propriété intellectuelle, concernant la composition de la commission de la copie privée.

Ainsi, il est proposé qu'à compter du prochain renouvellement du CNC de février 2014, le Ministre nomme des organisations au CNC, à charge pour celles-ci de notifier les personnes physiques qu'elles désignent au secrétariat général du CNC, lequel, dans un but de transparence, fera publier les listes nominatives de ces personnes physiques sur le site internet du CNC.

² Arrêt CE 4 juillet 2003 Mme Marcihacy, dans le cas d'une nomination au Conseil économique et social.

³ Voir également l'arrêté du 31 octobre 2012 portant nomination à cette commission (JORF du 4 novembre 2012).

Le guide des bonnes pratiques du CNC recommandera la stabilité des personnes physiques désignées dans les différentes instances du CNC, sans toutefois l'imposer, de telle sorte qu'en cas de conflit entre l'une de ces personnes physiques et l'organisation qui l'aura désignée, cette organisation aura la faculté de changer son représentant, sans qu'il soit nécessaire de prendre un arrêté ministériel.

La réforme que le CNC appelle donc de ses vœux aura donc en outre l'avantage d'être une mesure de simplification administrative. Les remplacements des personnes physiques participant aux instances du CNC seront accélérés, sous la seule responsabilité des organisations nommées au CNC.

c) Dans le prolongement de cette réforme, et en cohérence avec celle-ci, le Ministre nommera également au bureau du CNC des personnes morales.

d) Par ailleurs, le nombre des associations de consommateurs agréées étant moins élevé que lors de la fondation du CNC (16 associations à la date de l'adoption du présent avis), et le nombre de représentants titulaires des professionnels au CNC s'étant maintenu (24, auxquels s'ajoutent autant de représentants suppléants des professionnels), la composition du CNC est actuellement déséquilibrée au détriment des représentants des consommateurs.

Il est donc proposé de réduire le nombre de représentants titulaires des organisations professionnelles du CNC à 16, pour assurer la parité avec les représentants des consommateurs. Cependant, il importe de ne pas réduire la présence des différents secteurs économiques au CNC. En conséquence, le CNC demande que chacun de ses membres titulaires dispose de deux suppléants au lieu d'un seul actuellement.

Cette mesure permettrait de maintenir à l'identique le nombre de membres titulaires et suppléants du collège des professionnels du CNC (48 étant, tout à la fois, le double de 24 et le triple de 16).

Il n'en résultera aucune complexité juridique particulière, dans la mesure où, en conséquence des propositions qui précèdent, les personnes physiques composant les instances du CNC, en qualité de titulaires ou en qualité de suppléants, n'auront plus à être nommées par le Ministre.

e) A titre complémentaire, il est proposé que les dispositions du niveau du décret qui régissent le CNC soient modifiées pour que le CNC comporte une formation plénière extraordinaire ayant pour membres titulaires la totalité des membres titulaires et des membres suppléants de la formation plénière ordinaire.

Cette formation extraordinaire, qui permettrait en particulier une couverture des secteurs de la consommation représentés par les professionnels premiers et deuxièmes suppléants du CNC, aurait vocation à être présidée personnellement par le Ministre.

Elle serait un lieu de débats et d'échanges sur les grandes questions de la politique de la consommation, mais ne serait pas habilitée à voter, contrairement à la formation plénière ordinaire réservée - conformément aux règles de droit commun applicables aux commissions administratives consultatives - aux seuls titulaires et aux suppléants remplaçant des titulaires absents.

4^{ème} recommandation - la formation plénière du CNC : une instance à réactiver.

Le collège des consommateurs et le collège des professionnels s'accordent pour demander que le CNC se réunisse en formation plénière au moins deux fois par an et si possible davantage.

Mais l'obligation juridique actuelle, sauf urgence, de réunir le bureau du CNC avant la tenue d'une séance plénière du CNC, peut faire obstacle à des réunions plus nombreuses. Aussi, le CNC propose qu'avant la réunion de sa formation plénière, le bureau du CNC puisse être simplement consulté sur l'ordre du jour par la voie électronique.

En conséquence de la recommandation 3 e), il sera possible d'organiser des réunions du CNC en formation plénière ordinaire présidées par la Directrice générale de la DGCCRF, et des réunions du CNC en formation plénière extraordinaire sous la présidence du Ministre chargé de la consommation.

5^{ème} recommandation - la communication externe du CNC : une fonction à développer.

La communication externe du CNC doit être développée selon trois axes :

- la diffusion des avis et rapports du CNC auprès des parlementaires, des autorités communautaires et des services administratifs concernés ;
 - la communication sur les avis du CNC auprès des relais médiatiques et du grand public ;
 - la mise en valeur globale de l'institution et de ses productions.
- a)* Après l'adoption de chaque avis et de chaque rapport du CNC, il importe d'examiner systématiquement l'opportunité d'une diffusion des documents auprès des parlementaires, des autorités communautaires et des services administratifs concernés (services déconcentrés, autres ministères). Cette diffusion est la plupart du temps utile, notamment pour éviter la poursuite de travaux redondants dans les commissions administratives consultatives placées auprès des autres ministères. Cependant les modalités de présentation d'un avis du CNC à ces différents interlocuteurs doivent être adaptées aux caractéristiques propres de cet avis, aux préoccupations de chaque interlocuteur et à la situation du moment.
- b)* S'agissant de la communication des avis du CNC auprès des relais médiatiques et du grand public, il importe que le Ministre ou l'administration accompagnent chaque avis du CNC d'un communiqué de presse. L'avis et le rapport doivent être mis en ligne rapidement sur le site internet du CNC, les liens étant diffusés aux membres du CNC par messagerie électronique. La présentation d'un nouvel avis du CNC sur la page d'accueil du site du ministère, ou du site de la DGCCRF, est un atout pour faire connaître cet avis. Il est souvent utile, en outre, de développer des outils pédagogiques

sur le contenu de l'avis (et son environnement réglementaire) à l'intention du grand public, mais cela n'est envisageable qu'en prenant des précautions pour ne pas modifier la portée des engagements pris par les professionnels. A cet effet, la consultation du rapporteur du groupe pour le collège des professionnels est souhaitable.

- c) Un meilleur référencement du site internet du CNC permettrait une mise en valeur globale de l'institution et de ses productions.

6^{ème} recommandation - le suivi des avis du CNC : une activité essentielle pour assurer la crédibilité du travail du CNC.

Il est utile d'inscrire dans un avis du CNC une clause de revoyure programmant à l'avance un suivi de l'avis. Ce suivi intervient au moment le plus approprié, souvent deux ans après l'adoption de l'avis.

Le groupe du CNC chargé de ce suivi examine si les propositions faites au Gouvernement par le CNC en matière législative ou réglementaire ont été retenues et si les professionnels appliquent les engagements volontaires dont ils ont accepté l'inscription dans l'avis.

A cet effet, les associations de consommateurs s'appuient sur leur connaissance qualitative et statistique des plaintes qu'elles recueillent dans leurs permanences de consommation. Le cas échéant, la DGCCRF réalise des enquêtes et en communique les résultats au CNC. La DGCCRF peut également mettre à la disposition du CNC des données synthétiques extraites de son baromètre des réclamations des consommateurs. Les entreprises, pour leur part, disposent d'outils spécifiques de mesure de la satisfaction de leurs clients.

Le suivi d'un avis du CNC a également pour objet de vérifier que les propositions de l'avis étaient parfaitement adaptées à la situation rencontrée. Si tel n'est pas tout à fait le cas, ou si les caractéristiques de la consommation ont changé (évolution des technologies, des pratiques commerciales, etc.), ou si l'environnement juridique national ou communautaire s'est transformé, les modalités d'amélioration de la satisfaction des consommateurs peuvent être redéfinies dans le cadre d'un nouvel avis du CNC.

Après avoir été informés des résultats des travaux de suivi, les pouvoirs publics peuvent, le cas échéant, décider d'adopter un texte reprenant éventuellement tout ou partie des propositions du CNC.

Parfois, le suivi d'un avis a pour objet d'examiner, dans le champ du mandat du CNC initial, à une date prévue, des propositions sur lesquelles les associations de consommateurs et les organisations professionnelles n'étaient pas parvenues à s'accorder lors du premier cycle de travail.

Depuis quelques années, la notion de suivi des avis a été entendue, notamment dans le secteur des communications électroniques, comme ayant pour objet d'examiner de nouveaux problèmes qui, du fait de la rapidité des mutations de la consommation, pouvaient à peine être imaginés lors du cycle de préparation des précédents avis. Cette interprétation de la notion de suivi des avis est extensive, mais nécessaire, et illustre la difficulté qu'il y aurait à continuer à classer les groupes en « groupes de travail », « groupes de suivi » et « groupes permanents », avec des régimes de fonctionnement distincts (Cf. recommandation 2).

La suppression de la notion de « groupe de suivi » n'entraîne évidemment pas l'abandon de la notion de « suivi ». Elle conduit à envisager le suivi non comme une opération limitée à l'établissement d'un état des lieux, mais comme la recherche de nouvelles solutions face à un

ensemble mouvant de questions dont certaines persistent, d'autres ont été réglées, et d'autres encore émergent. Il s'agit donc d'assurer non seulement un suivi des avis antérieurs, mais aussi un suivi du secteur de la consommation concerné, pris dans son ensemble.

Compte tenu des contraintes des agendas des parties prenantes, ce suivi ne peut être permanent. Il doit en revanche être périodique et structuré.

La crédibilité des avis du CNC et de l'institution elle-même dépend de sa capacité à s'emparer des problématiques de suivi de la consommation dans chaque grand secteur économique au moins deux ou trois fois par décennie.

7^{ème} recommandation - la simplification du règlement intérieur et l'adoption du guide des bonnes pratiques du CNC : une démarche essentielle pour donner un nouvel élan au CNC

Il est tout d'abord rappelé que le décret n°2006-672 du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement des commissions administratives à caractère consultatif s'applique au CNC. Cependant, il est nécessaire que les dispositions du code de la consommation et des textes subséquents qui se rapportent au CNC dérogent à certaines règles de ce décret, car le CNC est un organisme paritaire qui se prononce sur les sujets qui lui sont soumis par accord entre ses deux collèges, lesquels procèdent à des votes distincts à la majorité des voix de leurs membres présents ou représentés. De même, les règles de quorum prévues par le décret du 8 juin 2006 précité s'entendent comme devant être vérifiées séparément pour chacun des deux collèges.

Sous cette réserve, l'arrêté du 14 mars 2005 portant règlement intérieur du CNC doit être révisé pour être mis en conformité avec le décret précité.

Cette révision du règlement intérieur du CNC paraît devoir aller de pair avec sa simplification, sur le fondement des orientations définies par le présent avis du CNC.

Le CNC souhaite que le nouveau règlement intérieur du CNC fasse référence au guide des bonnes pratiques du CNC, sans pour autant donner à celui-ci une portée normative.

Le guide des bonnes pratiques du CNC aura en effet pour objet de recommander ou de suggérer des méthodes de travail, parfois optionnelles, en précisant les éléments de situation qui peuvent conduire à choisir l'une ou l'autre de ces méthodes, ou à y déroger. Ce guide, qui devra évoluer dans le temps, vise à capitaliser les expériences des parties prenantes et à conserver la mémoire des pratiques qui permettent au CNC de jouer efficacement son rôle de conseil du Ministre pour le traitement des questions de consommation et le maintien de la satisfaction des consommateurs.

Le guide des bonnes pratiques du CNC devra être établi dans les trois mois faisant suite à l'adoption du présent avis. Il développera les éléments figurant à l'annexe unique du présent avis.

Ainsi une action de simplification juridique (la révision du règlement intérieur) et un travail de réflexion méthodologique (l'élaboration du guide des bonnes pratiques de concertation entre associations de consommateurs et organisations professionnelles) seront simultanément, et de manière complémentaire, opérés.

Le CNC doit s'appuyer sur ses trente années d'histoire pour renforcer le professionnalisme de ses méthodes, et se donner de la souplesse pour un examen plus réactif, ambitieux et en profondeur des sujets qu'il a vocation à traiter.

II - Mesures diverses en vue d'améliorer les conditions de fonctionnement du CNC

<u>PROPOSITIONS</u>	<u>MODALITES</u>
<p>A - Prévenir ou traiter les situations de déséquilibre entre consommateurs et professionnels dans les groupes de travail du CNC</p> <p>(sujet à traiter dans le guide des bonnes pratiques)</p>	<p>Maintenir le principe de la responsabilité du président de groupe de travail pour la détermination de la participation des représentants des professionnels aux groupes. Le président consulte obligatoirement les rapporteurs du groupe de travail pour les deux collègues sur ce sujet.</p> <p>En principe, une entreprise ne devra pas faire inscrire plus de deux représentants au sein d'un groupe de travail du CNC.</p> <p>La question de l'équilibre entre professionnels et consommateurs au sein des groupes de travail devra être examinée une fois par an par le collège des consommateurs, tout particulièrement pour les groupes qui n'ont pas de rapporteurs (par exemple, groupe agroalimentaire et nutrition).</p> <p>Dans l'hypothèse d'un désaccord persistant, le bureau du CNC sera saisi.</p>
<p>B - Garantir l'assiduité aux réunions du CNC</p> <p>(sujet à traiter dans la partie réglementaire du code de la consommation)</p>	<p>Le CNC propose que le code de la consommation comporte une disposition qui donne au Ministre la faculté de mettre fin au mandat d'un membre du CNC ou d'un membre du bureau du CNC n'ayant pas valablement justifié son absence et la non remise de pouvoirs à trois séances consécutives de l'instance (selon le cas, bureau du CNC ou CNC plénier).</p> <p>Si, conformément à la recommandation N°3 du présent avis, le code de la consommation est révisé pour que le CNC soit composé de personnes morales, la sanction éventuelle s'applique à la personne morale.</p> <p>Il n'est pas approprié de sanctionner les manquements à l'assiduité dans les groupes de travail. Il pourrait suffire de recommander cette assiduité, qui est souhaitable, dans le guide des bonnes pratiques.</p>

<u>PROPOSITIONS</u>	<u>MODALITES</u>
<p>C - Supprimer l'examen obligatoire préalable de la forme des dossiers de consultation écrite par le bureau du CNC</p> <p>(sujet conduisant à une simplification du règlement intérieur et à des recommandations dans le guide des bonnes pratiques)</p>	<p>Allongement à trois semaines du délai de la consultation écrite (règlement intérieur)</p> <p>Organisation fréquente de réunions d'information préalable ou de concertation sur les projets de texte soumis à consultation écrite (guide)</p> <p>Compte rendu des résultats de la consultation écrite au bureau du CNC (guide)</p> <p>Dans l'hypothèse où le dossier de consultation ne serait pas satisfaisant sur la forme, les observations des membres du CNC à ce propos pourraient être adressées à l'administration par la voie électronique au début de la période de consultation, ou durant les réunions d'information ou de concertation. Enfin, le bureau du CNC pourrait réagir ex post à cette situation si elle se présentait (guide).</p>
<p>D – Porter à trois ans la durée du mandat du bureau du CNC</p> <p>(sujet à traiter dans le règlement intérieur et dans l'arrêté relatif au bureau du CNC)</p>	
<p>E – Améliorer la qualité du fonctionnement du CNC au quotidien</p>	<p>Les calendriers des réunions du bureau du CNC et du collège des consommateurs doivent être fixés un mois avant chaque semestre.</p> <p>La transmission des comptes rendus ou relevés de décisions des réunions doit être régulière.</p> <p>Les membres du CNC doivent recevoir communication de l'ordre du jour des réunions du bureau du CNC. Ils doivent être rapidement informés des décisions prises durant les réunions du bureau du CNC, ainsi que des nominations faites par les pouvoirs publics à l'issue des appels à candidatures.</p>

Annexe unique : lignes directrices pour la rédaction
du guide des bonnes pratiques du CNC

Cette annexe unique de l'avis a pour objet de préparer la rédaction du guide des bonnes pratiques du CNC.

Ce guide devra tout d'abord reprendre des éléments de la plupart des recommandations du présent avis.

A - Ce guide devra en outre, en particulier, rappeler les sujets qui doivent être périodiquement traités au collège des consommateurs et au bureau du CNC, par exemple :

- l'examen du tableau de bord des travaux des groupes de travail du CNC ;
- la directive nationale d'orientation de la DGCCRF ;
- l'analyse des grandes tendances concernant les litiges de consommation ;
- la synthèse des informations sur les représentations assurées par les associations de consommateurs ;
- la présentation des résultats d'enquêtes importantes réalisées par la DGCCRF ;
- des points périodiques sur les travaux du groupe consultatif européen des consommateurs ;
- la présentation par la DGCCRF des textes en préparation au niveau communautaire ;
- l'audition des responsables de l'autorité professionnelle de régulation de la publicité et du conseil paritaire de la publicité.

Il recommandera des méthodes pour la consultation du CNC aux différentes étapes de la préparation des projets de loi se rapportant, en tout ou en partie, à la consommation.

Il s'efforcera de définir des orientations pour la répartition des travaux entre le CNC et les différentes commissions administratives consultatives qui abordent des sujets de consommation (Comité consultatif du secteur financier, Conseil national de l'alimentation, Conseil national du développement durable et du grenelle de l'environnement, etc.)

B - Un *vade-mecum* à l'intention des présidents des groupes de travail du CNC sera intégré au guide des bonnes pratiques du CNC, en cohérence avec la recommandation 2 du présent avis.

Ce *vade-mecum* comprendra :

- des recommandations à caractère général sur la déontologie des présidents de groupe de travail du CNC ; les réunions des groupes du CNC sont présidées par des agents de l'État qui, tout en s'obligeant à l'impartialité vis-à-vis des participants professionnels et consommateurs des groupes de travail, sont soucieux de faciliter l'expression de la partie la plus faible, à savoir celle des consommateurs ;
- des suggestions pour répondre à des questions pouvant se poser pendant la vie d'un groupe de travail ; ainsi, dans certaines situations, il peut être utile de répartir la matière à traiter entre plusieurs avis successifs, ou de prévoir la constitution de sous-groupes, etc. ; se posent également des questions touchant à la composition du groupe de travail ;
- des conseils sur la méthode à suivre durant le cycle de travail d'un groupe du CNC ;
 - ce cycle commence avec la réunion dite de « lancement des travaux » entre le président du groupe de travail, les représentants des bureaux de la DGCCRF compétents sur les différents aspects du mandat, le secrétariat du CNC, ainsi que les rapporteurs du groupe pour les professionnels et les consommateurs ;
 - la première réunion plénière du groupe de travail doit avoir pour objet de vérifier que les membres de celui-ci ont la même compréhension du mandat et de faire valider le programme de travail préparé par le président et les rapporteurs ;
 - lorsque les délais impartis au groupe de travail sont suffisants, la première phase de travail du groupe a en général pour objet d'établir un « état des lieux » des problèmes rencontrés (sur les plans juridique, économique, technique, pratique, et en ce qui concerne la typologie des litiges ou difficultés), en commençant par les sujets les plus faciles pour aller progressivement vers ceux qui font débat ; à ce stade, un certain nombre d'auditions d'experts doivent être programmées, afin d'arriver à une compréhension commune, précise et concrète, des situations, du côté des entreprises comme du côté des consommateurs, et à une connaissance des éventuels leviers permettant d'envisager avec réalisme des évolutions ;
 - à l'issue de cette première phase de travail, il est souvent utile, lorsque le calendrier le permet, que le président, en relation avec les rapporteurs, établisse un rapport d'étape décrivant « l'état des lieux », qu'il soumette ce rapport d'étape au groupe, qu'il le présente au collège des consommateurs du CNC et qu'il le fasse approuver par le bureau du CNC, lequel peut, à cette occasion, préciser les orientations à suivre pour la 2^{ème} phase des travaux ;
 - puis, les rapporteurs doivent rédiger en formation restreinte un projet d'avis, dans le cadre de réunions animées par le président ;
 - le président doit demander aux rapporteurs de consulter régulièrement leurs collèges respectifs sur l'évolution des travaux, et les aider à porter devant

ces collègues des solutions de compromis permettant de renforcer les droits des consommateurs ;

- enfin, une fois créées les conditions d'un consensus, les dernières séances du groupe de travail doivent être consacrées à la relecture et à la discussion des projets d'avis et de rapport ;
- le président met au débat les amendements présentés ; il n'organise pas d'opération de vote ; il n'est pas tenu d'obtenir un soutien unanime des participants sur chaque sujet, mais il veille à ce que chaque élément de l'avis recueille un large soutien des représentants des deux parties ; il s'efforce de faire émerger de nouvelles pistes pour résoudre les questions délicates ;
- s'il ne parvient pas à susciter d'accord sur un sujet, le président, pour ne pas prolonger inutilement la discussion, propose au groupe de travail de retirer ce sujet du champ de l'avis, et de se concentrer sur les thèmes pour lesquels un consensus paraît pouvoir être atteint ;
- si les points de divergence paraissent globalement l'emporter sur les points de convergence, le président du groupe récapitule les résultats des travaux du groupe dans un rapport à l'attention du bureau du CNC, lequel, après avoir auditionné les rapporteurs, décide de poursuivre, ou non, les réunions du groupe de travail pour établir un avis ;

- le *vade-mecum* des présidents de groupe de travail comprendra également une description des usages dans la rédaction des avis et des rapports du CNC, ainsi que de leurs annexes ;

- en particulier, un avis doit être un document relativement concis, comportant un rappel du mandat, une présentation de la problématique traitée et des situations rencontrées aux plans juridiques, économiques et techniques, ainsi qu'une énumération des points sur lesquels les professionnels s'engagent vis-à-vis des consommateurs, ou sur lesquels les parties prenantes attendent une action des pouvoirs publics nationaux et communautaires ; l'avis doit également définir une méthode de suivi de la mise en œuvre des orientations qu'il a fixées, ainsi qu'un calendrier pour ce suivi ; il peut enfin établir une feuille de route pour de nouveaux travaux du groupe, ou prévoir le principe de l'établissement ultérieur d'une ou de plusieurs nouvelles feuilles de route par le bureau du CNC ;
- un rapport doit être un document approfondi, comprenant une présentation détaillée du sujet traité dans l'avis, un rappel de l'historique, une description précise de « l'état des lieux » (reprenant pour l'essentiel les éléments du « rapport d'étape »), ainsi qu'une présentation détaillée et une justification de chacun des points de l'avis ; traditionnellement, le rapport a pour objet de démontrer le bien-fondé des orientations de l'avis, tout en signalant les désaccords d'organisations professionnelles ou d'associations de consommateurs avec des points de l'avis ; les noms de ces organisations et associations peuvent être indiqués dans le rapport ;
- le rapport doit comprendre des annexes incluant une liste des participants et un rappel du calendrier des réunions tenues par le groupe de travail ;

- enfin, le *vade-mecum* invitera le président à préparer soigneusement avec les rapporteurs et le secrétariat du CNC la communication du CNC sur l'avis et le rapport, une fois ceux-ci adoptés.