



# Assises de la Consommation

## - Atelier 1 -

### **Commentaire de la CNL sur le document « Piste pour une méthode d'appréciation de l'activité consumériste »**

Cela a été dit et écrit à de multiples reprises, la diversité des associations de consommateurs est une richesse.

Malgré le rappel par presse du Secrétaire d'état, Monsieur Novelli, sur « une assurance de maintien des subventions à l'ensemble des associations pour leur permettre de fonctionner et le maintien de leur présence au Conseil National de la Consommation », nous constatons qu'au fil des réunions, malgré le peu de modifications apportée pour une méthode d'appréciation de l'activité consumériste, nous avons le sentiment qu'il est préconisé le resserrement des associations ainsi qu'une remise en cause des fondements même du monde associatif.

Pour la CNL la structure associative est pertinente et doit rester la structure adaptée à la défense des consommateurs.

Concernant cette annexe et les critères proposés, on peut dire beaucoup de choses, notamment qu'il préconise un modèle pour un certain type d'association de consommateurs.

Imposer de tels critères limités qu'à une partie des activités, parce que les critères peuvent être vérifiables, passent donc par la liquidation d'un réseau associatif divers de proximité comme la CNL, proche du consommateur, portant des valeurs de solidarités, pour un consumérisme social et environnemental.

Dès la demande de l'administration, la CNL a instruit les dossiers pour ses réseaux dans les versements des subventions locales. Ce travail est important à la CNL. Forte d'un réseau sur le territoire à travers ses permanences, signalé par une plaque indiquant le nom des CNL départementales et leurs horaires d'ouvertures, il nous paraît préjudiciable de ne pas prendre en compte les permanences reconnues et tenues dans des lieux tels que les Mairies, les locaux administratifs ou syndicales (bourses du travail).

Ainsi, le contenu de ces critères ne tient pas compte des spécificités, des activités des associations mais pointe à travers les propositions de modifications des conditions de représentation et au-delà de l'agrément.

- diminution du nombre d'associations nationales et locales aux côtés des consommateurs et donc des permanences d'accueil,
- redéploiement des moyens vers celles qui prônent l'action judiciaire au détriment du règlement amiable des litiges
- pénalisation de toute approche sociale du consumérisme, qui limite les frais à engager par les consommateurs, notamment les plus fragiles.

C'est aussi donner la priorité à des prestataires de services qui pourraient remplacer les missions de service public. Depuis de nombreuses années, la CNL participe au sein du CNC et à toutes les instances régionales et départementales. Instance de dialogue entre les différentes parties prenantes ; le CNC comme les autres instances sont des outils importants de contrôle, de protection. Ce sont les notions même de régulation concertée et de recherche de dialogue et de consensus entre les consommateurs et les professionnels sous l'égide des pouvoirs publics qui sont remises en cause.

Dans le cadre des domaines, les « unités de reconnaissance », tant sur les activités locales ou nationales, les nombres d'heures, de litiges, de réunions, et de dossiers, nous semblent en deçà ou au-delà des réalités correspondants à notre activité. Ce mécanisme d'attribution en l'état doit être revue.

Nous trouvons réducteur la seule prise en compte d'un litige de consommation entre un particulier et un professionnel. Un locataire ayant un litige avec sa facture d'eau, d'énergie en habitation collective ? N'est-il pas un consommateur ? Ne peut-on pas avoir un litige avec un service administratif ? Cela arrive ! Etc.

Dans le cadre des nouvelles technologies, soit par mail ou par téléphone, de plus en plus de litiges sont réglés à l'amiable. Il est inadmissible, alors que l'on nous demande de la transparence des statistiques et autres, de ne pas reconnaître et comptabiliser ces litiges.

Nous contestons formellement la non reconnaissance du travail accompli par les associations dans les réunions des instances et groupes du CNC, de produire des convocations (souvent inexistantes) suite à une audition par des parlementaires par exemple.

Si de nouveaux critères devaient être posés, si des systèmes d'indicateurs devaient être mis en place, ceux-ci devraient tenir compte de la diversité des activités des associations de consommateurs. Ensuite aux pouvoirs publics de soutenir les associations afin de les aider à atteindre ces critères et mettre en place ces indicateurs, (à travers un projet de rapport ou de statistique élaboré par l'administration), plutôt que de les envisager comme des instruments d'éviction.

Par ailleurs, nous contestons toute forme de sanction et d'ingérence de l'administration ou des pouvoirs publics en cas « d'élément soi disant erronées ».

Enfin pour la CNL, les assises de la consommation du 26 octobre 2009, ne peuvent être qu'un réel début de concertation pour améliorer le paysage consumériste dans toute sa diversité au profit des droits des consommateurs.