



ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Siège national - 64 Avenue Pierre Grenier - 92100 Boulogne-Billancourt – France

Tél : (33) 01 46 08 60 6 0 - Télécopie : (33) 01 46 08 00 44

Courrier électronique : contact@orgeco.net

Site internet : <http://www.orgeco.net>

ASSISES DE LA CONSOMMATION GROUPE DE TRAVAIL N° 1

Renforcer les Associations et les Institutions chargées de la consommation ANNEXES

On constate par la teneur des débats, la diversité des réflexions et commentaires avancés par les Associations présentes. Ces débats sont la preuve même de l'intérêt des participants pour le thème retenu, et les objectifs qu'ils se sont fixés pour la défense du consommateur. On ne peut nier la richesse des commentaires, suscitée par la divergence des exposés même si quelquefois les paroles peuvent dépasser les pensées.

Nous rappelons qu'il a été demandé lors de la première réunion du GT des chiffres précis par association justifiant les subventions, notamment le nombre d'adhérents. Le tableau à ce jour ne nous a toujours pas été communiqué.

Les pistes pour une méthode d'appréciation de l'activité consumériste méritent après une deuxième expertise quelques commentaires.

Le premier document de travail, remplacé en date du 12/10/2009 suscitent des observations déclinées ci-dessous :

Ce document, à la fois très complet et extrêmement ambitieux peut être quelquefois utopique.

Néanmoins, les associations de consommateurs en toute légitimité se doivent d'être transparentes sur leurs activités au regard de l'Etat qui verse les subventions.

Les chiffres sont difficilement appréciables car pour certains domaines, ils prennent en compte la totalité des associations locales, pour d'autres les départements quelquefois groupés, pour d'autres encore les départements en individuels « de quoi y perdre son latin ! »

1) Associations locales

Domaine 1

Celui-ci rassemble les éléments de base pour l'activité locale. Ne doit-on pas associer dans l'accueil des permanences, en plus de l'accueil physique, tout le travail administratif : téléphone, fax, mails

Un point reste à clarifier : celui des dossiers « médiation ». Il y en a de moins en moins = la saisine directe notamment.

Qui peut organiser des réunions de plus de 50 personnes sans moyens (location de salle, disponibilité, matériel, personnel).

La problématique des litiges de particulier à particulier n'étant pas tranchée, il nous semble important d'y faire allusion, d'y réfléchir ensemble et de proposer un temps de réflexion. En effet, dans le contexte annuel, les ventes, les « trocs » entre particuliers se développent et deviennent un mode de consommation (E-BAY). En réalité l'est-il ? Peut-il être considéré comme un litige de consommation ? Si nous nous référons au b) il est spécifié « le litige de consommationle particulier doit préciser le nom de l'entreprise mise en cause ... »

Quand aux lieux réservés aux permanences, quid des locaux consentis par les « Maisons des Associations » ? ou des permanences à domicile ?

Domaine 2

Il n'est pas fait allusion aux réunions de concertation (et non de négociation) avec les professionnels, ni aux réunions bilatérales informelles - matérialisées par des convocations, des rendez-vous, et des comptes-rendus.

Pourquoi décompter doublement les départements d'outre-mer ? Pourquoi ce régime spécial ? Qui se charge des contrôles ? Qui assure le financement des déplacements ?

Domaine 3

Les interventions dans les établissements d'enseignement publics ou privés ne manquent pas d'intérêt. Encore faut-il obtenir l'agrément, ce qui est particulièrement difficile sans être spécialisé et qui se révèle être le parcours du combattant. Il faut y consacrer beaucoup de temps. Pour les autres thèmes, ils sont tous d'actualité, certains en projet mais ne manque-t-il pas le thème principal : « la consommation, comment consommer ? et les droits des consommateurs ?

Domaine 4

Qui finance ? Ainsi que je l'ai déjà exprimé, où sont les avocats bénévoles ? Doit-on établir des critères sur des résultats judiciaires hypothétiques ?

Domaine 5

La coopération transfrontalière peut être nécessaire et envisagée à condition d'avoir une implantation voisine. Il est assez difficile d'imaginer une coopération rapprochée entre un département de Bretagne et l'Italie, de plus il ne nous faut pas mettre de côté le centre de Kehl qui est spécialisé dans le règlement des litiges transfrontaliers.

Il serait préférable de rattacher ce domaine au domaine 9 (tête de réseau)

2) Activités de « la tête de réseau »

Domaine 6

Mensuel ? Moyens ? (personnel, finances)

Allons-nous trouver 17 revues dans les kiosques qui débordent de magazines « consommation » en perte de vitesse ?

Domaine 7

CNC

Toutes les réunions et groupes ? N'est-ce pas ambitieux ? Un préavis de convocation doit être anticipé pour des agendas surchargés.

Que se passe-t-il quand la contribution écrite ne débouche pas sur un avis rendu par le groupe ?

Oui pour les commissions parlementaires. Il serait intéressant de recevoir par mail les agendas des commissions concernant les sujets approchant la consommation.

La participation aux propositions d'enrichissement de la DNO peut se faire et doit se faire. Les associations me semble-t-il font des propositions lors des séances au collège.

Domaine 8

Toute étude, toute enquête demande des moyens supplémentaires. Les subventions nationales françaises sont en dessous de celles de nos voisins (l'Allemagne par exemple : environ 2 à 3 M €/an)

Domaine 9

La représentation européenne est indispensable.

Domaine 10

Essentiel de l'activité de la tête de réseau.

Se trouve en deçà des UR attribuées aux domaines 7/8. Etonnant !

De nouveau, il est question de « papier ». Ces documents peuvent être en ligne et téléchargés.

Existence d'un intranet : pourquoi pas, encore faut-il être en réseau informatique, ce qui n'est pas le cas. L'installation demande des moyens financiers et des matériels souvent inexistantes et coûteux.

Quand aux stages, ils sont en général décomptés en heures/stagiaires et non en jours. 100 jours paraissent exagérés et 200 jours encore plus.

Il faudrait quasiment des formateurs à temps complet !!

Domaine 11

Coordination ou pas ? Pourquoi au moins 7 réunions ?

Domaine 12

La vocation des Associations de consommateurs est avant tout la défense des consommateurs, l'assistance, le conseil, le règlement à l'amiable des différends rencontrés avec des professionnels.

Les tests devraient être la fonction première de spécialistes, de techniciens ou même d'ingénieurs.

Ce nouveau document de travail arrivé tardivement méritait une plus large analyse.

L'OR.GE.CO a tenu néanmoins à s'exprimer et il est à penser qu'un débat aura lieu lors de la réunion n°3 du GT 1 le 14/10/2009.

Merci à la DGCCRF pour le travail de préparation aux débats.

Elyane ZARINE
Présidente