



FAMILLES DE FRANCE

Comment tenir une permanence de défense des consommateurs ?



Familles de France – Fédération nationale reconnue d'utilité publique
Agréée mouvement jeunesse et éducation populaire – Agréée organisation de consommateurs
Agréée association d'usagers du système de santé

28, Place Saint Georges 75009 Paris – Tél. : 01 44 53 45 90 – Fax : 01 45 96 07 88
E-mail : accueil@familles-de-france.org – Internet : www.familles-de-france.org
N° SIRET 784411829 00012 – APE 8899B

1. Partie I : L'agrément « défense du consommateur »

- 1.1 Qu'est-ce que l'agrément
- 1.2 Quels droits donne cet agrément ?
- 1.3 Mode d'emploi des subventions « consommation »

2. Partie II : Tenir une permanence de défense des consommateurs

- 1.1. Quelle attitude adopter face à un consommateur ?
- 1.2. Quels sont les litiges pour lesquels une association de défense des consommateurs n'est pas compétente ?

3. Partie III : Régler un litige de consommation

- 3.1 Quelle stratégie adopter ?
 - La mise en demeure
 - La médiation
 - Les actions en justice

4. Partie IV : L'activité du secteur consommation à la fédération nationale

5. Partie V : Où se former ?

6. Partie VI : Les différentes instances consuméristes

7. Partie VII : Représenter les consommateurs dans des instances locales

8. Annexe I : La Charte éthique des bénévoles, tenant des permanences de défense du consommateur

9. Annexe II : Critères de répartition des subventions consommation - Mode d'emploi

PARTIE I : L'AGRÉMENT « DÉFENSE DU CONSOMMATEUR »

L'intérêt pour une organisation de consommateurs de bénéficier d'un agrément réside dans la possibilité qui lui est offerte d'agir en justice pour la défense des intérêts des consommateurs. Par ailleurs, une association agréée de consommateur perçoit également une subvention via la Direction générale de la répression des fraudes, de la consommation et de la concurrence (DGCCRF) et émise par le Ministère de l'économie.

L'AGRÉMENT

Selon l'article L811-1 du code de la consommation, « *Les conditions dans lesquelles les associations de défense des consommateurs peuvent être agréées, après avis du ministère public, compte tenu de leur représentativité sur le plan national ou local ainsi que les conditions de retrait de cet agrément sont fixées par décret.* »

Les conditions dans lesquelles les associations de consommateurs peuvent être agréées sont fixées par le décret n° 88-586 du 6 mai 1988.

Aux termes de ces textes, pour bénéficier d'un agrément, une association doit :

1. Justifier à la date de la demande d'agrément d'une année d'existence à compter de sa déclaration ;
2. Justifier, pendant cette année d'existence, d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs, appréciée notamment en fonction de la réalisation et de la diffusion de publications, de la tenue de réunions d'information et de permanences ;
3. Réunir, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres cotisant individuellement :
 - a) **Au moins égal à 10 000 pour les associations nationales**, cette condition pouvant ne pas être exigée des associations se livrant à des activités de recherche et d'analyse de caractère scientifique ;
 - b) **Suffisant, eu égard au cadre territorial de leur activité, pour les associations locales, départementales ou régionales.**

Lorsque l'association a une structure fédérale ou confédérale, il est tenu compte du nombre total de cotisants des associations la constituant.

- **L'agrément des associations nationales** est accordé par arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du garde des sceaux.
- **L'agrément des associations locales**, départementales ou régionales est accordé par arrêté du préfet du département dans lequel l'association a son siège social. Il est publié au Recueil des actes administratifs.

L'agrément est accordé pour cinq années. Il est renouvelable dans les mêmes conditions que l'agrément initial.

Quels droits donne cet agrément ?

- En ce qui concerne l'agrément national de défense du consommateur, il donne droit à l'obtention d'une subvention étatique allouée par le ministère de l'économie et des finances à travers la DGCCRF. Il permet également à l'association d'ester en justice à travers les actions qui lui sont ouvertes dans le code de la consommation et notamment l'action de groupe.
- En ce qui concerne l'agrément local de défense du consommateur, il permet à l'association locale d'ester en justice, en son nom.

Mode d'emploi des subventions « consommation » allouées grâce à cet agrément

L'agrément national de défense du consommateur permet d'obtenir une subvention du ministère de l'économie et des finances communément appelée subvention « consommation ».

Depuis près de 10 ans, elle est versée par le ministère de l'économie et des finances à travers la DGCCRF à la fédération nationale. Voici les explications relatives à cette subvention et les droits et devoirs auxquels est tenu la Fédération nationale familles de France.

- **Les obligations de la Fédération Nationale :**
 - La Fédération nationale conclue une convention d'objectif annuelle avec le ministère de l'économie et des finances dans lequel est fixé un programme d'action qui devra être réalisé par Familles de France auquel est annexé un indicateur de résultat chiffré afin que la DGCCRF puisse contrôler la véracité et la réalité des informations transmises. La

convention **fixe le montant total de la subvention** qui sera allouée à la Fédération. C'est également l'administration qui détermine la **répartition des montants de la subvention** entre la fédération nationale et les associations locales.

- La fédération nationale doit rendre compte de manière détaillée des actions réalisées par les associations à travers la rédaction d'un rapport spécifique à l'activité de défense du consommateur.
- La Fédération nationale s'engage et déclare sur l'honneur, à travers la signature de son représentant légal, à savoir le président, à ce que l'ensemble des informations transmises soient véraçes.

➤ **Les obligations des associations locales ayant une activité de défense du consommateur**

Toutes les associations ayant développées une permanence de défense du consommateur sont éligibles à la subvention « consommation ».

Chaque début d'année, est envoyé à l'association locale un questionnaire à remplir spécifique à son activité de défense du consommateur. Ce dernier devant être renvoyé au plus tard à la fin du 1^{er} trimestre de l'année.

Le rapport d'activité est composé par 10 critères élaborés en concertation avec la DGCCRF. Il est impératif de remplir scrupuleusement chaque critère afin que la subvention allouée à l'association soit le plus juste possible.

Chaque critère est lié à un pourcentage de répartition de la subvention, comme vous le constaterez comme suit :

Règles de répartition	Actions		Représentations			Actions spécifiques		Information		Formations reçues
	Permanences tenues	Dossiers – Litiges traités	Représentations CDAC	Représentations Surendettement	Représentations Autres	Actions spécifiques Fédération Nationale.	Actions spécifiques Associations Locales.	Rayonnement médiatique	Participation actions initiées par d'autres	
Taux : 100%	20%	45%	3%	5%	5%	5%	6%	4%	2%	5%

Un mode d'emploi pour remplir le rapport est envoyé avec le rapport d'activité annuel (cf annexe I-mode d'emploi). Lisez-le attentivement car il définit précisément les critères et précise ce qu'il convient de rédiger dans la case correspondante, la nature des pièces justificatives demandées et le mode d'évaluation.

Par ailleurs , il convient de rappeler que la Fédération nationale se réserve le droit d'effectuer des vérifications inopinées auprès des associations en raison du caractère publique de la subvention versée et du fait que la Fédération nationale rend des comptes annuels auprès de la DGCCRF.

PARTIE II : TENIR UNE PERMANENCE DE DÉFENSE DU CONSOMMATEUR

Etre bénévole dans une association agréée de défense du consommateur implique d'être capable d'aider le consommateur à faire face à un litige. Ecoute et rigueur sont nécessaires afin de pouvoir informer et aider au mieux le consommateur.

Mais attention, tous les problèmes rencontrés dans la vie quotidienne n'entrent pas forcément dans le champ de compétence d'une association de consommateurs.

QUELLE ATTITUDE ADOPTER FACE A UN CONSOMMATEUR ?

Lorsqu'un consommateur vient vous voir pour que vous l'aidiez à résoudre un litige, la première des choses à faire est de lui demander de relater son problème de la manière la plus précise et concrète possible.

Vous devez également lui demander de vous apporter ou de vous envoyer (si ce n'est pas déjà le cas lors de votre rendez vous) l'ensemble des pièces constitutives de son dossier comme par exemple une facture, un devis, les conditions générales de vente du bien ou du service, les courriers qu'il a peut-être rédigés au professionnel pour faire sa réclamation...

Les pièces justificatives remises par le consommateur sont essentielles : en effet, vous ne pouvez pas vous reposer simplement sur ses dires.

A partir de là, vous devez donc identifier les deux parties (le consommateur et le professionnel) et l'objet du litige comme par exemple un démarchage à domicile frauduleuse, l'inexécution par le professionnel d'une obligation figurant dans un contrat, etc.

C'est à partir de ces premiers éléments que vous allez déterminer la nature des démarches que vous allez accomplir afin de résoudre le litige.

Ce qu'il est important de retenir :

- **Entendre les faits et comprendre le litige**
- **Savoir sur quoi porte le litige : le clarifier et le qualifier**
- **Se baser sur la chronologie des faits et des échanges**
- **Développer une argumentation**
- **Définir une stratégie**

QUELS SONT LES LITIGES POUR LESQUELS VOUS N'ETES PAS COMPETENT ?

L'article 63 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques précise « *Les associations reconnues d'utilité publique, [...] les associations agréées de consommateurs [...] peuvent donner à leurs membres des consultations juridiques relatives aux questions se rapportant directement à leur objet.* »

Une association de consommateur peut donc intervenir dans divers domaines notamment en matière bancaire, assurance, de commerce électronique, de pratiques commerciales diverses, de communications électroniques, de litiges locatifs ou de copropriété, de transport, de tourisme, que ce soit des litiges avec un service public ou avec une entreprise privée, etc.

Cependant, il n'est pas possible de traiter des litiges qui portent sur le droit du travail ou le droit de la famille par exemple. Cette liste n'est pas exhaustive mais tout ce qui ne relève pas de la consommation, ne peut pas être traité par une association de consommateurs.

De même, il n'est pas possible de défendre une personne dès lors qu'elle agit en tant que professionnel.

A retenir :

- **Défendre le consommateur dans tous les aspects de sa vie quotidienne (banque, assurance, téléphonie, vente à distance, etc.)**
- **Nous ne sommes pas compétents pour délivrer des conseils en droit du travail ou droit de la famille par exemple**
- **Nous ne pouvons pas prendre en charge le litige d'un professionnel**

PARTIE III : QUELLE STRATÉGIE ADOPTER ?

Il existe 3 solutions :

- La mise en demeure
- La médiation
- L'action en justice

LA MISE EN DEMEURE

La mise en demeure est une interpellation formelle du débiteur afin qu'il exécute son obligation. Les formes de la mise en demeure sont prévues au nouvel article 1344 du code civil issu de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

Il est conseillé de la faire sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception.

La mise en demeure doit :

- Comporter la date de sa rédaction, les coordonnées du destinataire ;
- Résumer le problème de manière claire et concise ;
- Formuler la (ou les) réclamation (s) qui n'ont pas abouti et les motivations juridiques des demandes ;
- Fixer un délai pour la résolution du problème ;
- Mentionner les coordonnées de l'expéditeur et sa signature ;
- Inclure dans son texte l'expression « mise en demeure » mais également « courrier recommandé avec avis de réception ».

Envoyer également copie de l'ensemble des pièces justificatives attestant de votre demande. Il est nécessaire de garder les originaux de ces pièces pour apporter des éléments de preuve dans le cas d'une éventuelle procédure judiciaire.

Attention, gardez une copie du courrier ou du courriel envoyé au professionnel.

Exemple : Vous avez donné congé à votre bailleur et vous êtes parti de votre location. Or, ce dernier ne vous rembourse toujours pas votre dépôt de garantie. Vous allez donc le mettre en demeure de vous le restituer rapidement.

Il faut savoir que la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, en son article 22, stipule que le dépôt de garantie «est restitué dans un délai maximal de deux mois à compter de la restitution des clés par le locataire, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au bailleur et des sommes dont celui-ci pourrait être tenu, aux lieu et place du locataire, sous réserve qu'elles soient dûment justifiées [...] À défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, produit intérêt au taux légal au profit du locataire».

Coordonnées du bailleur,

Fait à ...le ...

LETTRE A/R

Objet : mise en demeure

Madame, Monsieur,

Le (*date*) dernier, j'ai quitté le logement que je vous louais et je vous en ai rendu les clés.

Or je n'ai toujours pas reçu le remboursement du dépôt de garantie de (...) euros que je vous avais versé à la signature du contrat.

D'après l'article 22 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, vous auriez dû me restituer mon dépôt de garantie dans les deux mois suivant mon départ.

Je vous rappelle qu'au-delà de ce délai légal de deux mois, le solde dû après arrêté des comptes produit intérêt au profit du locataire.

Je vous demande donc de me faire parvenir dans les plus brefs délais l'intégralité de ce dépôt de garantie, soit (...) euros, majorés de (...) euros, correspondant à (...) mois d'intérêt au taux légal.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(*Signature*)

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Dans l'hypothèse où vos démarches préalables n'aboutissent pas, sachez qu'il existe peut être un médiateur sectoriel qui pourrait rendre un avis, en dernier ressort, sur le litige.

La médiation de la consommation est régie par les articles L 611-1 et suivant du code de la consommation.

Dans quel cas elle s'applique ?

La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel

Les exclusions

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

La réclamation directement auprès du professionnel concerné (service client, service consommateur) est un préalable indispensable avant toute saisine d'un médiateur (sinon, ce dernier jugera irrecevable votre demande).

Il existe des médiateurs dans divers secteurs (banque, assurance, eau, communications électronique, SNCF, énergie, etc.)

La saisine du médiateur doit se faire par courrier simple ou recommandé ou pour certain comme le médiateur de la SNCF, il est possible de le faire par internet.

Il faut lui envoyer l'intégralité du dossier (correspondances avec le professionnel, contrat, facture, devis, etc.). Attention à toujours garder les originaux des pièces envoyées.

En général, le médiateur rend un avis dans les deux mois suivant sa saisine. La médiation suspend le délai de prescription (article 2238 du code civil).

La solution proposée ne s'impose pas toujours au professionnel.

Exemple :

J'ai un litige avec une banque, par exemple COFIDIS :

- 1^{er} niveau: J'interpelle mon conseiller clientèle par écrit, en lui décrivant mon problème, pièces à l'appui. En cas d'insatisfaction, recours au 2^{ème} niveau
- 2^{ème} niveau: Je saisis le directeur de l'agence, toujours par écrit. En cas d'insatisfaction, saisine du médiateur
- 3^{ème} niveau: Saisine du médiateur de l'Association des sociétés financières (ASF)

LES ACTIONS EN JUSTICE DES CONSOMMATEURS

Pour faire valoir les droits du consommateur en justice, il existe plusieurs procédures simples et rapides, notamment :

- L'injonction de payer
- L'injonction de faire
- La saisine simplifiée du juge de proximité

Quel juge ?

- **Le tribunal d'instance** juge toutes les affaires conflictuelles où les demandes portent sur des sommes variant entre 0 € et 10 000 € (sauf certaines affaires spécifiques, qu'un texte confie à une autre juridiction, quels que soient les montants en jeu comme par exemple en matière de crédit à la consommation, le contentieux du surendettement, les demandes en paiement des loyers et charges locatives...)
- **Le tribunal de grande instance** traite des litiges civils opposant des personnes privées, litiges qui ne sont pas attribués par la loi à une autre juridiction. Ces litiges portent sur des sommes supérieures à 10.000 €.

Où saisir le juge ? (la compétence territoriale)

- **Le tribunal d'instance compétent** est en principe **celui du lieu où demeure le défendeur**, c'est à dire la personne à laquelle il est demandé quelque chose
Pour **les litiges concernant les ventes à distance**, le plaignant choisit le juge de proximité compétent : **soit celui du domicile du défendeur, soit celui du lieu du dommage subi.**
- **Le tribunal de grande instance** compétent est **celui du lieu du domicile du défendeur** sauf :
 - dans les procès immobiliers (lieu de situation de l'immeuble)
 - dans les procès relatifs à une succession (lieu d'ouverture de la succession)
 - dans les procès relatifs à un contrat (lieu d'exécution du contrat)
 - dans les procès relatifs à un contrat de vente (tribunal du lieu de livraison, internet compris)

A noter :

Le demandeur est la partie à l'initiative du procès, celle qui « demande » à son débiteur ce que celui-ci lui doit

Le défendeur est la partie qui est assignée en justice par le demandeur

LA DECLARATION AU GREFFE

La déclaration au greffe auprès tribunal d'instance est une procédure simple, avec peu de formalisme et sans frais. Cette procédure permet de régler les litiges de la vie quotidienne.

Quelle juridiction choisir ?

Si le litige n'excède pas 4 000 euros, c'est auprès du greffe (c'est-à-dire le secrétariat) du juge d'instance qu'il faudra déposer sa demande.

Comment faire une déclaration au greffe ?

La demande se fait par simple déclaration *«faite, remise ou adressée au greffe»* du tribunal, qui l'enregistre. Dans la pratique, vous pouvez présenter votre déclaration sur papier libre ou, de préférence, remplir le formulaire « Déclaration au greffe du tribunal d'instance» (n° 11764*08) mis à votre disposition au greffe du tribunal ou téléchargeables sur internet.

Vous pouvez déposer votre déclaration remplie au greffe ou l'envoyer par lettre simple.

La déclaration doit comporter :

- L'identité des parties
- L'objet de la demande
- Les motifs de la demande
- La date et la signature
- L'ensemble de votre dossier (correspondances avec le professionnel, factures, devis, etc.)

Convocation des parties à l'audience

Le greffe convoquera les deux parties à l'audience. Le délai de la convocation varie d'un tribunal à un autre.

Le consommateur doit être présent lors de l'audience ou représenté sous peine que sa déclaration devienne caduque.

L'exécution du jugement et les voies de recours

Le tribunal enverra une copie du jugement au demandeur, jugement que celui-ci peut envoyer au défendeur par courrier recommandé avec accusé de réception pour lui demander de l'exécuter à l'amiable. Si ce dernier n'exécute pas la condamnation prononcée, il faudra recourir à un huissier de justice pour signifier la décision au perdant.

L'INJONCTION DE PAYER

L'injonction de payer permet, lorsque qu'il est d'une somme d'argent à un consommateur dans le cadre d'un acte de consommation, de le recouvrer, quand les démarches de conciliation amiable ont échoué.

Attention, la somme d'argent doit être déterminée.

Exemples :

- *Remboursement des arrhes versées suite à une commande et le vendeur ne veut pas les restituer ;*
- *Remboursement d'une commande qui a fait l'objet d'une annulation et qui n'a toujours pas été remboursée ;*
- *Demande de restitution du dépôt de garantie*

Compétence territoriale

La demande doit être adressée au tribunal du lieu où demeure le débiteur :

- Pour une personne physique, il s'agit du lieu de son domicile
- Pour une personne morale, il s'agit du lieu du siège social

Quelle juridiction saisir?

Si le litige n'excède pas 10 000 euros, c'est auprès du greffe (c'est-à-dire le secrétariat) du tribunal d'instance (TGI) qu'il faudra déposer sa saisine. Si le litige est supérieur à ce montant, c'est auprès du TGI.

Déroulement de la procédure

L'injonction de payer doit se faire par écrit (sur papier libre ou par le formulaire CERFA n° n°12948*03 pour le TI et n°14896*02 pour le TGI) et être remise ou envoyée au greffe de la juridiction saisie.

La requête doit comporter :

- Les coordonnées du créancier et du débiteur ;
- Le montant de la somme réclamée avec le décompte des différents éléments de la créance ;
- Le motif pour lequel la créance est due ;
- La liste des pièces jointes.

Le juge va examiner la requête et se prononcer. Il y a 2 issues :

- La requête est fondée : le juge rend une ordonnance portant injonction de payer
- La requête n'est pas fondée : le juge la rejette.

- L'INJONCTION DE FAIRE

L'injonction de faire peut être mise en œuvre si un professionnel avec lequel un contrat a été passé refuse d'exécuter son engagement.

La procédure consiste à saisir le juge afin d'obtenir l'exécution du contrat par l'autre partie. Le juge fixe les conditions et délais dans lesquels le professionnel doit s'exécuter.

La valeur de la prestation ne doit en aucun cas dépasser 10 000 euros

Compétence territoriale

Le tribunal à saisir est celui du lieu de domicile du professionnel ou du lieu de l'exécution de l'obligation.

Quelle juridiction saisir ?

Le tribunal d'instance.

Déroulement de la procédure

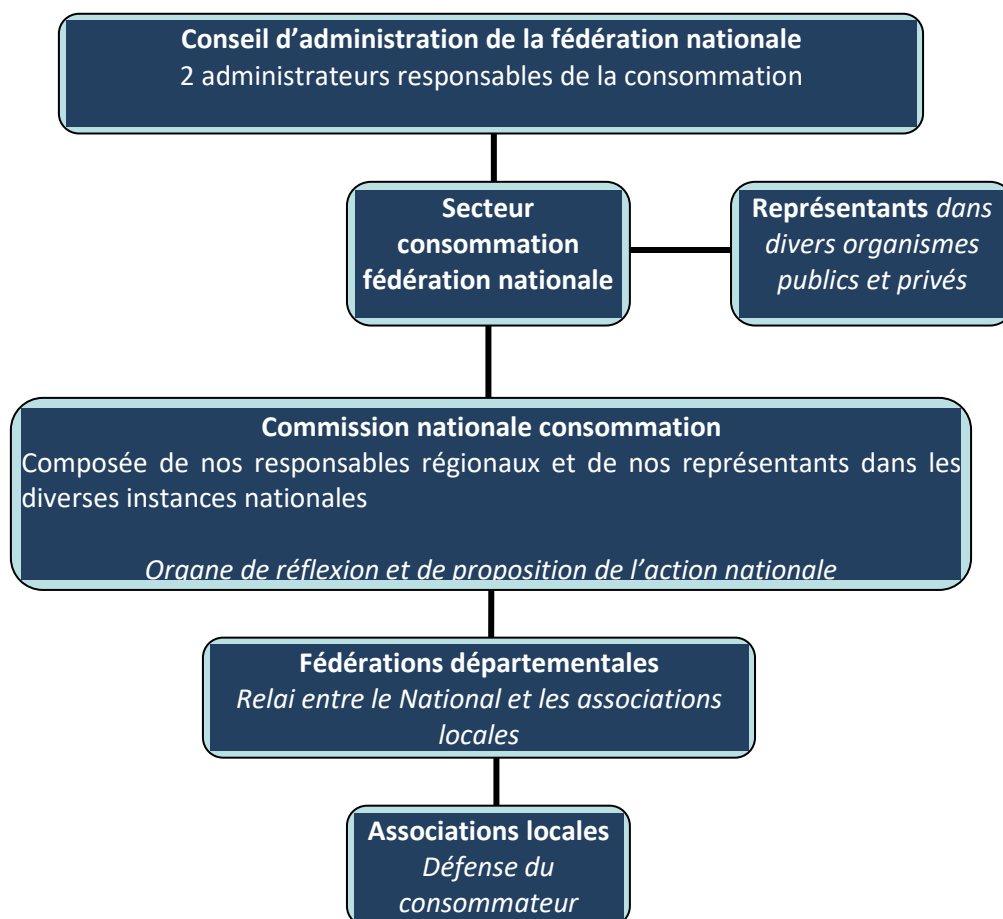
Une demande écrite doit être adressée au greffe du tribunal d'instance et doit indiquer :

- les coordonnées du demandeur et du professionnel,
- l'objet de la demande,
- la nature précise de l'obligation dont l'exécution est poursuivie ainsi que son fondement
- les documents justificatifs : factures, bons de commandes, devis, etc.

Si le juge estime la requête justifiée, il rend une ordonnance d'injonction de faire qui est notifiée aux deux parties par lettre recommandée avec accusé de réception. L'ordonnance précise les délais et les conditions d'exécution de l'injonction mais également une date d'audience en cas de non respect de cette ordonnance.

La décision du juge ne peut pas être contestée. En cas de désaccord, le plaignant peut engager une nouvelle procédure et saisir le Tribunal d'instance selon la forme traditionnelle.

PARTIE IV : L'ACTIVITÉ DU SECTEUR CONSOMMATION A LA FÉDÉRATION NATIONALE FAMILLES DE FRANCE



Le secteur consommation de la fédération nationale vous aide :

- **Le secteur consommation vous apporte une aide juridique pour le traitement des dossiers difficiles**

Le secteur consommation de la fédération nationale aide les fédérations départementales et les associations locales ayant une activité de défense du consommateur dans le traitement des litiges. Elle apporte des conseils appropriés sur les démarches à adopter pour résoudre un litige et peut prendre le relai pour les dossiers litigieux lorsque tous les recours possibles du consommateur et de l'association locale ont été épuisés.

En aucun cas, le secteur consommation de la fédération nationale ne se substitue au secteur consommation d'une fédération départementale ou d'une association locale.

- **Le secteur consommation vous propose des textes d'émission de télévision pour les FLASH CONSO**

Les Centres Techniques Régionaux de la consommation (les CTRC) mettent à disposition des associations locales une émission télévisée intitulée FLASH CONSO qui leur permet d'aborder un thème lié à la consommation. Cela permet à l'association locale d'avoir un rayonnement médiatique et de se faire connaître.

Le secteur consommation de la fédération nationale met à disposition des associations locales des textes d'émissions afin qu'elles puissent les proposer au CTRC.

Le secteur consommation vous informe

- **Le secteur consommation de la fédération nationale réalise une veille juridique et technique en matière de consommation**

Sont publiés quotidiennement des articles traitant de l'actualité juridique sur le site internet de Familles de France afin de vous tenir informé en temps réel.

- **Le secteur consommation met à disposition des fédérations départementales et des associations des fiches pratiques** sur des thèmes donnés qui peuvent servir de support dans la résolution des litiges. Ces fiches sont aussi publiées sur le site.

➤ **Le secteur consommation alerte régulièrement, via son site internet, du retrait du marché des produits qui peuvent affecter la santé et la sécurité des consommateurs.**

➤ **Le secteur consommation gère les abonnements des associations et fédérations à conso.net**, le portail de l'Institut National de la Consommation (INC) qui vous permet d'avoir accès gratuitement à une base de documentation juridique et technique.

Le secteur consommation vous forme :

➤ **Le secteur consommation propose des formations juridiques** à destination des bénévoles et des salariés des associations et des fédérations.

➤ **Le secteur consommation peut réaliser des stages décentralisés** sur des thématiques liées à la consommation directement auprès des fédérations départementales ou des associations.

Le secteur consommation agit :

➤ **Le secteur consommation réalise des enquêtes nationales** afin d'alerter les consommateurs, les pouvoirs publics et la presse sur une problématique donnée.

➤ **Le secteur consommation collecte des informations** sur des problèmes de consommation rencontrés ou potentiels pour une exploitation nationale.

➤ **Le secteur consommation prend des prises de positions nationales** sur des sujets d'actualité.

Le secteur consommation participe :

➤ **Le secteur consommation participe à des concertations, à des groupes de travail avec les instances publiques ou privées** afin de faire entendre la voix des consommateurs.

Dans ce cadre, il est essentiel que les associations locales fassent remonter les problèmes qu'elles connaissent sur le terrain afin que le secteur consommation national alerte les pouvoirs publics, les instances publiques ou privées des problèmes rencontrés par les consommateurs.

PARTIE V : OÙ SE FORMER ?

Dès lors que vous êtes bénévole et que vous souhaitez traiter les litiges des consommateurs, vous devez disposer d'un minimum de connaissances en droit de la consommation. Si tel n'est pas le cas ou que vous souhaitez perfectionner vos connaissances, il est nécessaire de vous former.

Où s'adresser ?

➤ A la Fédération nationale Familles de France

Chaque année, la fédération nationale Familles de France délivre des formations à destination des bénévoles des associations locales dans divers domaines (« tenue de permanence de défense du consommateur », « le crédit à la consommation », « régler son litige avec son fournisseur d'accès à internet », etc.)

Le prix de la formation est de 27 euros pour les adhérents et de 50 euros pour ceux qui ne sont pas adhérents (le remboursement des frais de transport est accepté uniquement sur justificatifs originaux et sur la base du billet SNCF, en 2ème classe et le repas est pris en commun à la charge de la fédération nationale).

Pour consulter le catalogue des formations de la fédération nationale, contactez directement le secrétariat de Familles de France au 01 44 53 45 90 ou téléchargez-le à partir de notre site internet www.familles-de-france.org/formations.

➤ Au Centre régional technique de la consommation

Le centre technique régional de la consommation (CTRC) est une association loi 1901 qui regroupe les associations agréées de défense du consommateur adhérentes dans leur région.

Les CTRC dispensent des formations aux associations locales de consommateurs sur divers thèmes consommateurs.

Pour en savoir plus, contactez le CTRC de votre région.

PARTIE VI : LES DIFFÉRENTES INSTANCES CONSUMÉRISTES

Il existe de multiples instances tant au niveau national que local, dont certaines peuvent vous former. Les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC) et d'autres instances plus spécialisées peuvent également représenter une aide précieuse dans la résolution de vos litiges.

La liste qui suit n'est pas exhaustive mais elle reprend néanmoins les principaux organismes susceptibles d'aider les associations locales :

1. L'Institut national de la consommation (INC)
2. Les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC)
3. Les Agences départementales d'information sur le logement (ADIL)
4. Les Directions départementales de la protection de la population (DDPP)
5. Le Centre de documentation et d'information de l'assurance (CDIA)



L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION (INC)

L'institut National de la Consommation (INC) est un établissement public, placé sous la tutelle du Ministre chargé de la Consommation. Ses missions sont régies par le code de la consommation :

- fournir un appui technique aux organisations de consommateurs agréées
- produire, analyser et diffuser des études, enquêtes et essais
- mettre en œuvre des actions de formation et d'éducation à la consommation.

Le site internet de l'INC : www.conso.net

L'INC dispose d'un site internet très utile pour les associations de consommateur car il recense l'actualité consumériste, met à disposition des fiches pratiques, des études juridiques, des lettres types sur un grand nombre de sujets, une veille juridique, etc.

Il faut savoir que les fiches pratiques sont d'une aide précieuse pour aiguiller dans la résolution des litiges.

L'INC publie également la revue 60 millions de consommateurs.

Abonnement à « l'accès abonnés » de conso.net

En tant qu'association locale Familles de France, vous pouvez accéder gratuitement à « l'accès abonné » de conso.net qui permet d'avoir accès à l'intégralité des contenus du site internet.

Pour vous abonner, allez sur le site conso.net, ensuite cliquez sur « accès abonnés » rubrique « s'abonner » et vous n'avez plus qu'à remplir un formulaire d'inscription que validera la fédération nationale de Familles de France. Ensuite, vous recevrez vos identifiants par email.

LES CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION (CTRC)

Le Centre technique régional de la consommation (CTRC) est une association loi 1901 qui regroupe les associations agréées de défense du consommateur adhérentes dans leur région.

A l'heure actuelle, il existe 17 CTRC chargés d'apporter, entre autre, une aide technique et juridique aux associations de consommateurs afin de faciliter leurs fonctionnements et leur développement.

L'ADHÉSION A UN CTRC

Le CTRC est une association loi 1901 et à ce titre, toute association locale agréée de défense du consommateur peut adhérer à un CTRC moyennant une cotisation annuelle (pour connaître le montant de la cotisation, contactez le CTRC de votre région).

LE RÔLE DES CTRC

Les CTRC dispensent des formations aux associations locales de consommateur sur divers thèmes consuméristes.

Ils apportent également **une aide juridique** aux associations locales notamment dans le traitement d'un litige de consommateur.

Ils mettent à disposition des associations une **documentation consumériste spécialisée**.

Le CTRC dirige le public vers les associations locales afin qu'elles traitent leurs litiges.

Le CTRC met en avant les associations locales :

- En diffusant leurs coordonnées par internet, par téléphone, etc.
- En reprenant leurs communiqués de presse, leurs articles et leurs actions qui font ensuite l'objet d'une newsletter diffusée par le CTRC

Le CTRC met à disposition des associations de consommateurs un temps de passage dans des émissions diffusées sur France 3 au niveau local dites « Flash conso » : il s'agit du concept des « Consomag » (émission de 3 minutes sur les chaînes nationales de France Télévision) mais axé sur des sujets plus régionaux et qui ont également attiré à la consommation.

LES AGENCES DEPARTEMENTALES D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT (ADIL)

Les Agences départementales d'information sur le logement (ADIL) assurent au plan local un conseil aux particuliers et aux associations de consommateur sur des problématiques liées au logement. Elles sont présentes dans la plupart des départements.

Les ADIL sont agréées par le ministère en charge du logement.

En aucun cas, les ADIL traitent des litiges, elles ont juste un rôle de conseil et d'information.

Il existe également l'Agence nationale d'information sur le logement (ANIL) qui, via son site internet (www.anil.org) réalise des publications, des études, des analyses de la loi et de la jurisprudence en matière de logement.

C'est une source considérable d'information.

Pour contacter l'ADIL la plus proche de chez vous, allez sur <http://www.anil.org/votre-adil/>

LES DIRECTIONS DEPARTEMENTALES DE LA PROTECTION DE LA POPULATION (DDPP)

La Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) a conduit à de nombreuses réformes notamment au remaniement des services de l'état.

Anciennement, l'interlocuteur privilégié des associations locales en matière de protection du consommateur était la Direction départementale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF). Désormais, sous une autre appellation, il s'agit de la Direction départementale de la protection de la population (DDPP) ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection de la population (DDCSPP). Nous emploierons dans ce document seulement DDPP pour ne pas citer à chaque utilisation les 2 sigles (DDPP et DDCSPP).

Depuis le 1er janvier 2010, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) rassemble les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, des services vétérinaires, et du bureau de l'environnement industriel de la préfecture.

La Direction départementale de la protection des populations est chargée, par ses actions de contrôle, d'inspection et d'enquête, d'assurer la protection économique et la sécurité du consommateur ainsi que la qualité de son alimentation. Elle participe à la protection de l'environnement, à la régulation des relations commerciales entre entreprises et veille au bon état sanitaire des élevages du département.

Vous pouvez contacter leurs services notamment pour leur signaler le comportement frauduleux, illégal d'une entreprise.

COORDONNEES DES DDPP

N° Dépt	Directions départementales interministérielles	Adresse	Coordonnées	Accueil physique et Accueil téléphonique
01	DDPP de l'AIN	9, rue de la grenouillère CS10411 01012 BOURG en BRESSE Cedex	Tél. : 04 74 42 09 00 fax : 04 74 42 09 60 ddpp[@]ain.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/ 13h30-16h30 Accueil téléphonique : lun 14h-16h30 / Mer 9h-12h
02	DDPP de l'AISNE	Immeuble Symbiose 80 rue Pierre Gilles de Genness ZA du Griffon 02000 BARENTON BUGNY	Tél. : 03 64 54 61 00 fax : 03 64 54 61 48 mél : ddpp[@]aisne.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/ 14h-17h Permanence consommation : lun et jeu 14h-17h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/14h-17h
03	DDCSPP de l'ALLIER	20 rue Aristide Briand CS 60042 03402 YZEURE	Tél. : 04 70 48 35 00 fax : 04 70 48 35 99 mél : ddcspp[@]allier.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-11h30/14h-16h30 Permanence spécialisée consommation : lun 14h-17h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-17h
04	DDCSPP des ALPES-DE-HTE-PROVENCE	Centre administratif Romieu rue Pasteur BP 9028 04990 DIGNE-LES-BAINS CEDEX 9	Tél. : 04 92 30 37 00 fax : 04 92 30 37 30 mél : ddcsp[@]alpes-de-haute-provence.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/ 14h-16h30 Accueil téléphonique : du lun au ven de 9h-12h/14h-16h30
05	DDCSPP des HAUTES-ALPES	Parc Agroforest 5, rue des Silos 05010 GAP CEDEX	Tél. : 04 92 22 22 30 fax : 04 92 22 23 29 mél : ddcsp[@]hautes-alpes.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/14h-17h Permanence consommation : mar et jeu 14h-17h Accueil

				téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-17h
06	DDPP des ALPES- MARITIMES	CADAM - Bât Mont des Merveilles 147 Bd du Mercantour 06286 NICE CEDEX	Tél. : 04 93 72 28 00 fax : 04 93 72 28 05 mél : ddpp[@]alpes- maritimes.gouv.fr	lundi au mercredi de 9h00 à 12h00 Accueil téléphonique du lun au mer : 9h00- 12h00
07	DDCSPP de l'ARDECHE Service consommation	7 bd du Lycée BP 730 07007 PRIVAS CEDEX	Tél. : 04 75 66 53 00 fax : 04 75 66 53 53 mél : ddcspp[@]ardeche.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/13h30- 16h30 Accueil téléphonique : lundi : 13h30 à 16h30
08	DDCSPP des ARDENNES	18 avenue François Mitterrand BP 60029 08005 CHARLEVILLE- MEZIERES CEDEX	Tél. : 03 10 07 34 00 fax : 03 10 07 34 35 mél : ddcsp- ccrf[@]ardennes.gouv.fr	Accueil spécialisé consommation : ven 9h-11h30 Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 11h30 /14h-16h30
09	DDCSPP de l'ARIEGE	Service consommation - alimentation 9 rue du lieutenant Paul Delpech B.P. 130 09003 FOIX Cedex	Tél. : 05.61.02.43.00 fax : 05.61.02.43.90 mél : ddcspp[@]ariege.gouv.fr	Du lun au jeu : 8h30 à 12 h et de 13h30 à 16h30 Accueil téléphonique du lun au jeu : 9h- 12h/14h-17h, ven : 9h-12h /14h- 16h
10	DDCSPP de l'AUBE	Cité administrative des Vassauls - Chemin des Champs de la Loge - CS 30376 - 10004 TROYES CEDEX	Tél. : 03 25 83 11 83 fax : 03 25 80 71 00 mél : ddcspp[@]aube.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/13h30- 16h30 Permanence consommation mer : 9h-12h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30- 12h/ 13h30- 16h30

				Permanence consommation mer : 9h-12h
11	DDCSPP de l'AUDE	Cité administrative - Place Gaston Jourdanne 11807 CARCASSONNE CEDEX 9	Tél. : 04 34 42 91 00 fax : 04 34 42 90 78 mél : ddcspp[@]aude.gouv.fr	Accueil des consommateurs : mer et ven de 9h à 12h. Accueil des professionnels sur RV
				Accueil téléphonique du lun au ven : 9h - 12h/14h-16h. Permanence consommateurs : mer et ven de 9h à 12h
12	DDCSPP de l'AVEYRON	9 rue de Bruxelles BP 3125 12031 RODEZ CEDEX 9	Tél. : 05 65 73 52 00 fax : 05 65 73 52 01 mél : ddcspp[@]aveyron.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12 h/ 14h-17h sauf vendredi après-midi fermeture à 16h
				Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12 h/ 14h-17h sauf vendredi après-midi fermeture à 16h
13	DDPP des BOUCHES DU RHONE	Siège : Hôtel des Finances du Prado 22 rue Borde 13285 MARSEILLE CEDEX 08	Tél. : 04 91 17 95 00 fax : 04 91 25 96 89 mél : ddpp[@]bouches-du-rhone.gouv.fr	Accueil physique du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h sauf le jeudi.
				Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h
14	DDPP du CALVADOS	6 bd du général Vanier CS 95181 14070 CAEN CEDEX 5	Tél. : 02 31 24 98 60 fax : 02 31 24 98 02 mél : ddpp[@]calvados.gouv.fr	Accueil général (physique et téléphonique) : Du lun au jeu : 9h/12h et

				<p>14h/16h30 Ven : 9h/12h et 14h/16h</p> <p>Accueil spécifique consommateurs : Lun : 9h/12h Mer : 9h/12h Ven : 9h/12h</p>
15	DDCSPP du CANTAL	10 place du Champ de Foire BP 739 15007 AURILLAC CEDEX	Tél. : 04 71 46 81 30 fax : 04 71 64 84 68 mél : ddcspp[@]cantal.gouv.fr	<p>Du lun au ven : 8h30-12h/14h-17h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30- 12h/14h-17h</p>
16	DDCSPP de CHARENTE	Service CCRF Cité administrative Bâtiment A 4, rue Raymond Poincaré BP 71016 16001 ANGOULÊME cedex	Tél. : 05 16 16 62 00 fax : 05 16 16 62 01 mél : ddcspp[@]charente.gouv.f r mél du service CCRF : ddcspp- ccrf[@]charente.gouv.fr	<p>Accueil des consommateurs : lundi et jeudi 14h- 17h30 à la Cité administrative Batiment A Rue Raymond Poincaré 16000 ANGOULEME</p> <p>Accueil téléphonique : Accueil des consommateurs au 05 16 16 62 08 : lundi et jeudi 14h- 17h30</p>
17	DDPP de CHARENTE- MARITIME	Cité administrative Duperré 5 place des Cordeliers 17000 LA ROCHELLE	Tél. : 05 46 68 60 00 Fax : 05 46 68 06.93 mél : ddpp[@]charente- maritime.gouv.fr	<p>Accueil des consommateurs : lun de 14h-17h et ven 9h-12h</p> <p>Accueil téléphonique : lun de 14h-17h et ven 9h-12h</p>
18	DDCSPP du CHER	Centre administratif Condé	Tél. : 02 48 67 36 95 fax : 02 48 24 77 28 mél :	Du lun au ven : 9 h-11h30/ 14 h-16 h 30

		2, rue Jacques Rimbault CS 50 001 18013 BOURGES CEDEX	ddcspp[@]cher.gouv.fr	Accueil des consommateurs : lun et mer 14 h-16h30 Accueil téléphonique au 02 48 67 36 95 du lun au ven : 9 h-11h 30/14h-16h30 Information consommateurs : lun et mer 14 h-16h30
19	DDCSPP de CORREZE	Cité administrative J. Montalat Place Martial Brigouleix BP 314 19011 TULLE	Tél. : 05 87 01 90 42 fax : 05 87 01 90 34 mél : ddcspp[@]correze.gouv.fr	Permanence Consommation lun 14H00-16H30 ven 9h-11h30 et sur RV Accueil téléphonique du lun au ven : 9h -11h30 / 14h-16h
20 - 2A	DDCSPP de CORSE-DU-SUD	<u>Adresse postale:</u> DDCSPP CS 10005 - 20704 AJACCIO CEDEX 9 Tél 04.95.50.39.40 Fax : 04.95.50.39.41 <u>Adresse physique:</u> 18 rue Colonel Colonna d'Ornano 20090 Ajaccio	Tél. : 04 95 50 39 40 fax. : 04 95 50 39 41 mél : ddcsp[@]corse-du-sud.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/14h-16h30 Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-16h30
20 - 2B	DDCSPP de HAUTE-CORSE	<u>Adresse postale:</u> Le Forum du Fango - 20288 BASTIA Cedex <u>Adresse physique</u> : Service Protection économique: Immeuble BELLA VISTA - Rue PARATOJO CS60011 - 20288	Tél. : 04 95 58 50 50 fax : 04 95 34 88 73 mél : ddcsp[@]haute-corse.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30 -11h30 /13h30-16h30 (sauf le vendredi 16 h). Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30 -11h30 /13h30-16h30 (sauf le vendredi 16 h).

		BASTIA CEDEX		
21	DDPP de COTE D'OR	57 rue de Mulhouse C.S 53315 21033 DIJON CEDEX	Tél. : 03 80 29 44 44 mél : ddpp[@]cote-dor.gouv.fr	<p>Du lun au ven : 9h15-11h15/14h-16h. Accueil du public du lundi au vendredi : 57 rue de Mulhouse à DIJON : 9h15-11h15 et 14h-16h</p> <p>Accueil téléphonique du lundi au vendredi : 9h15-11h 15/14h-16h. Permanence d'accueil des consommateurs : Mardi de 9h15 à 12H</p>
22	DDPP des COTES d'ARMOR	9 rue du sabot BP 34 - 22440 PLOUFRAGAN	Tél. : 02-96-01-37-10 fax : 02 96 01 38 10 mél : ddpp[@]cotes-darmor.gouv.fr	<p>mardi et jeudi de 9h à 12h</p> <p>Accueil téléphonique : lundi au vendredi de 9h à 12h/14h-17h</p>
23	DDCSPP de CREUSE	1 place Varillas CS 60309 23007 GUERET CEDEX	Tél. : 08 10 01 23 23 fax : 05 55 52 81 08 mél : ddcsp[@]creuse.gouv.fr Accueil téléphonique pôle protection des populations : 05 55 41 72 20	<p>Du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h et sur RV - ven 16h</p> <p>Du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h et sur RV - ven 16h</p>
24	DDCSPP de DORDOGNE	Cité administrative Bugeaud 24024 PERIGUEUX CEDEX	Tél. : 05 53 03 65 00 fax : 05 53 02 65 75 mél : ddcsp-ccrf[@]dordogne.gouv.fr	<p>Du lun au ven : 9h-12h/14h-17h30</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-17h30</p>
25	DDCSPP du DOUBS	11 bis rue Nicolas Bruand	Tél. : 03 81 60 74 60 fax : 03 81 53 09 83	Permanence consommation :

		25043 BESANCON	mél : ddcspp[@]doubs.gouv.fr	<p>lun 14h-16h30, jeu 9h-11h45</p> <p>Permanence consommation Accueil téléphonique au 03 81 41 97 77 : lun 14h-16h30, mer et ven 9h-11h45</p>
26	DDPP de la DROME	33 avenue de Romans BP 96 26904 VALENCE CEDEX 9	Tél. : 04 26 52 21 61 fax : 04 26 52 21 62 mél : ddpp[@]drome.gouv.fr	<p>DDPP 26 Ouverture au public, tous les jours de 9 h à 11 h 45 et de 14 h à 16 h 30 Permanence Accueil Consommation accueil physique et téléphonique : les mardis et jeudis après-midi (14 h à 16 h 30)</p> <p>Pendant la période estivale juillet et août - la permanence d'accueil des consommateurs de la DDPP26 se tiendra le mercredi après-midi de 14h à 16h30</p>
27	DDPP de l'EURE	32 rue Politzer 27000 EVREUX	Tél. : 02 32 39 83 00 fax : 02 32 31 29 97 mél : ddpp[@]eure.gouv.fr	<p>Du lun au ven : 9h-11h30/14h-16h Permanence consommation : lun, mer et ven 14h-16h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven: 9h-11h30/14h-16h</p>
28	DDCSPP d'EURE-ET-LOIR	Cité Administrative 15, place de la	Tél. : 02 37 20 51 45 fax : 02 37 36 60 88	Du lun au ven : 9h-12h/14h-17h

		République 28019 CHARTRES CEDEX	mél : ddcsp[@]eure-et- loir.gouv.fr	Accueil consommateurs : lun et jeu 14h-17h
				Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-17h Info consommateurs : lun et jeu 14h-17h
29	DDPP du FINISTERE	2 rue de Kerivoal CS83038 29334 QUIMPER Cedex	Tél. : 02 98 64 36 36 fax : 02 98 95 81 33 mél : ddpp[@]finistere.gouv.fr	Du lun au jeu : 9h- 12h/13h45-16h45. Vendredi et veille de jour férié de 09h-12h / 13h45- 16h
				Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h Tél : 02 98 64 11 69
30	DDPP du GARD	Mas de l'agriculture 1120 Route de Saint Gilles CS 10029 30023 NIMES CEDEX 1	Tél. : 04 30 08 60 50 fax : 04 30 08 60 51 mél : ddpp[@]gard.gouv.fr	Accueil physique et téléphonique du lun au ven : 8h45 à 12h. L'après-midi, accueil sur rendez-vous
				Permanence pour les litiges de consommation, le lundi matin et le mercredi matin de 8h45 à 12h00.
31	DDPP de la HAUTE- GARONNE	Cité Administrative – Bat C - Rue de la cité administrative 6 Bd Armand Duportal 31074 TOULOUSE CEDEX	Tous les jours de 14h à 16h, sauf le mercredi. Accueil téléphonique : tous les jours de 14h à 16h, sauf le mercredi Tél. : 05 67 69 11 00 fax : 05 62 27 21 76 mél : ddpp[@]haute- garonne.gouv.fr	Permanence litiges de consommation : Accueil physique : les lundi, mardi et jeudi de 13h30 à 16h30
				Accueil téléphonique : les lundi, mardi et jeudi de 13h30 à

				16h30 au 05 67 69 11 10
32	DDCSPP du GERS	Service protection des consommateurs : 8 chemin de la Caillaouère 32020 AUCH CEDEX 9 Adresse postale : Cité administrative Place de l'Ancien Foirail 32020 AUCH CEDEX 9	Tél. : 05 62 58 12 00 fax : 05 62 58 18 82 mél : ddcspp[@]gers.gouv.fr	Du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h30 Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h30 Permanence consommation : lun et jeu 14h-17h
33	DDPP de la GIRONDE	5 bd Chaban- Delmas Bruges CS 60074 33070 BRUGES CEDEX	Tél. : 05 56 69 27 27 fax : 05 56 69 94 40 mél : ddpp[@]gironde.gouv.fr	Accueil consommation : lun au ven : 9h- 12h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h Accueil consommation au 05 56 69 27 00 : lun, mer et ven 9h- 12h
34	DDPP de l'HERAULT	Rue Serge Lifar ZAC ALCO CS 87377 34000 MONTPELLIER CEDEX	Tél. : 04 99 74 31 50 fax : 04 99 74 31 60 mél : ddpp[@]herault.gouv.fr	Accueil consommation : mar, jeu et ven de 9h-11h30 Accueil consommation : mar, jeu et ven de 9h-11h30
35	DDCSPP-PCRE d'ILLE-ET- VILAINE	15 avenue de Cucillé CS 90 000 35919 RENNES CEDEX 9	Tél. : 02 99 29 76 00 fax : 02 99 29 80 05 mél : ddcsp[@]jille-et- vilaine.gouv.fr	Horaires d'ouverture au public : Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h; vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h Permanence au

				<p>Bureau d'Accueil et d'Orientation du Consommateur : lundi et mercredi de 14h à 17h ; vendredi 14h à 16h</p> <p>Accueil téléphonique consommateur : lundi et mercredi 14h-17h, vendredi 14h-16h</p>
36	DDCSPP de l'INDRE	<p>Cité administrative Boulevard Georges Sand - Bât A BP 613 36020 CHATEAUROUX CEDEX</p>	<p>Tél. : 02 54 53 45 00 fax : 02 54 07 15 21 mél : ddcspp[@]indre.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 9h-11h30/14h-16h30 Accueil consommateurs : lun et mer 14h-16h30</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-11h30/14h-16h30 Info consommateurs : lun et mer 14h-16h30</p>
37	DDPP d'INDRE-ET-LOIRE	<p>Cité administrative du Cluzel 61, av. de Grammont BP 12023 37020 TOURS CEDEX 1</p>	<p>Tél. : 02 47 31 11 11 fax : 02 47 05 98 76 mél : ddpp[@]indre-et-loire.gouv.fr</p>	<p>Accueil spécialisé consommation : lun 14h-17h, mer et ven 9h-12h (sauf en juillet et août, mar et jeu 9h-12h). Possibilité d'accueil sur RV pour les professionnels</p> <p>Accueil téléphonique du lun au jeu : 9h-12h/13h30-17h, le ven : 9h-12h/13h30-16h Info consommation : lun 14h-17h, mer et ven 9h-12h</p>

				(sauf en juillet et août, mar et jeu 9h-12h). Possibilité d'accueil sur RV pour les professionnels
38	DDPP de l'ISERE	EUROPOLE Espace Le Doyen 22, av. Doyen Louis Weil CS 6 38028 GRENOBLE CEDEX 1	Tél. : 04 56 59 49 99 fax : 04 76 84 55 87 mél : ddpp[@]isere.gouv.fr	Accueil consommateurs : lundi 13h30-16h30 Mercredi et Vendredi 9h00-12h00
				Accueil téléphonique : lundi 13h30-16h30 Mercredi et Vendredi 9h00-12h00
39	DDCSPP du JURA	8, rue de la Préfecture B.P. 10634 39021 LONS LE SAUNIER CEDEX	Ouverture DDCSPP : lun au ven: 9h-11h45/13h45-16h30 Tél. : 03.63.55.83.00 Fax : 03.63.55.83.99 mél : ddcspj[@]jura.gouv.fr	Permanence consommateurs : lundi après-midi de 13h45 à 16h30
				Accueil téléphonique : lun au ven : 9h-11h45/13h45-16h30
40	DDCSPP des LANDES	1 place Saint-Louis BP 371 40012 MONT-DE-MARSAN CEDEX	Tél. : 05 58 05 76 30 fax : 05 58 06 84 56 mél : ddcspj[@]landes.gouv.fr	Accueil consommateurs : lun et jeu 8h45-11h45 sur rendez-vous uniquement en-dehors de ces horaires
				Accueil téléphonique du lun au ven : 8h00-11h45 et 13h15-17h00
41	DDCSPP de	Cité administrative,	Tél. : 02 54 70 41 41	Du lun au ven : 9h-

	LOIR-ET-CHER	34 avenue Maunoury, (Porte B) BP 10269 41006 BLOIS CEDEX	fax : 02 54 78 65 34 mél : ddcsp[@]loir-et- cher.gouv.fr *(prix appel local)	12h/14h-17h Accueil consommateurs : lun et jeu 9h-12h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-17h Info consommateurs : lun et jeu 9h-12h
42	DDPP de la LOIRE	10 rue Claudius Buard Immeuble le Continental 42014 SAINT- ETIENNE CEDEX 2	Tél. : 04 77 43 44 44 fax : 04 77 57 91 66 mél : ddpp[@]loire.gouv.fr	Lun, mar, jeu et ven : 9h-12h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30- 12h/13h30-17h
43	DDCSPP de la HAUTE-LOIRE	3, Chemin du feu CS 40348 43009 LE PUY-EN- VELAY CEDEX	Tél. : 04 71 05 32 30 fax : 04 71 09 39 81 mél : ddcsp[@]haute- loire.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/ 13h30-16h30 (ven 16 h) ou sur RV Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30- 12h/13h30-16h30 (ven 16 h)
44	DDPP de la LOIRE- ATLANTIQUE	10 boulevard Gaston Doumergue BP 76315 44263 NANTES CEDEX 2	Tél. : 02 40 08 86 55 fax : 02 40 08 86 66 mél : ddpp[@]loire- atlantique.gouv.fr	Horaires d'ouvertures au public : Du lun au ven : 9h- 12h30/13 H 30-16 H Bureau d'accueil et d'orientation des consommateurs : Lun, Mer, Ven : 9 H - 12 H Tél : 02 40 08 86 87
45	DDPP du LOIRET	Cité administrative Coligny - Bât. C1 131, rue du faubourg Bannier 45000 ORLEANS	Tél. : 02 38 42 42 42 fax : 02 38 42 43 42 mél : ddpp[@]loiret.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/13h- 16h30 (ven 16 h) accueil spécialisé consommation :

				<p>lun et jeu 9h-12h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/13h-16h30 (ven 16 h) Info consommateurs : lun et jeu 9h-12h</p>
		<p>Adresse postale : DDPP 45042 ORLEANS CEDEX 1</p>		
46	DDCSPP du LOT	<p>Cité Sociale 304 rue Victor Hugo 46000 Cahors</p>	<p>Tél. : 05 65 20 56 00 fax : 05 65 20 56 50 mél : ddcsp[@]lot.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h sauf ven, fermeture à 16h</p> <p>Accueil consommateurs : ven de 9h-12h/14h-16h Cabazat rue de l'Abbé Toulze 46000 Cahors</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven au 05 65 35 78 24 : 8h30-12h/ 13h30-17h30</p>
47	DDCSPP de LOT-ET-GARONNE	<p>Adresse postale : 935 av. Jean Bru 47916 AGEN CEDEX 9</p>	<p>Tél. : 05 53 98 66 61 fax : 05 53 98 66 53 mél : ddcsp-pep[@]lot-et-garonne.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 8h30-12h/ 13h30-16h30</p> <p>Permanence spécialisée consommation : lun et ven de 14h à 16h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/13h30-16h30</p>
48	DDCSPP de la LOZERE	<p>Cité Administrative 9 rue des Carmes BP 70134 48005 MENDE Cedex</p>	<p>Tél. : 04 30 11 10 00 fax : 04 30 11 10 20 mél : ddcsp[@]lozere.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/13h-17h</p>

49	DDPP de MAINE-ET-LOIRE	Cité administrative 15 bis rue Dupetit-Thouars 49047 ANGERS CEDEX 01	Tél. : 02 41 79 68 30 fax : 02 41 79 68 48 mél : ddpp[@]maine-et-loire.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/13h-30-16h30 Accueil consommation : lun au ven 9h-12h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/13h30-16h30 Accueil consommation : lun au ven 9h-12h
50	DDPP de la MANCHE	Service protection des consommateurs Préfecture de la Manche Place de la Préfecture 50000 SAINT-LO	Tél. : 02 50 80 40 50 fax : 02 33 77 06 19 mél : ddpp[@]manche.gouv.fr	Du mar au ven : 9h-11h45 Accueil téléphonique du mar au ven : 9h-11h45
51	DDCSPP-SPESC de la MARNE	Cité Administrative Tirlot 51036 CHALONS-EN-CHAMPAGNE CEDEX	Tél. : 03 26 68 62 01 fax : 03 26 70 54 99 mél : ddcsp-ccrf[@]marne.gouv.fr	Du lun au ven : 8h45-11h45 /14h-16h30 Accueil consommateur (téléphonique et physique) : mar et jeu 14h-16h30
52	DDCSPP de HAUTE-MARNE	89 rue Victoire de la Marne B. P. 52091 52904 CHAUMONT CEDEX	Tél. : 03 52 09 56 00 fax : 03 52 09 56 01 mél : ddcsp[@]haute-marne.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/14h-17h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h-12/14h-18h
53	DDCSPP de la MAYENNE	Cité administrative 60 rue Mac Donald BP 93007 53063 LAVAL CEDEX 09	Tél. : 02 43 49 55 54 fax : 02 43 56 94 53 mél : ddcsp[@]mayenne.gouv.fr	Accueil physique : lundi de 14h à 16h30 Accueil téléphonique : lundi de 14h à 16h30
54	DDPP de la MEURTHE-ET-	Cité administrative 45 rue Sainte	Tél. : 03 57 29 16 20 fax : 03 57 29 16 60	Accueil téléphonique du

	MOSELLE	Catherine CS 84303 54043 NANCY cedex	mél : ddpp[@]meurthe-et-moselle.gouv.fr	lun au ven : 9h-11h30 /13h30-16h30 Permanence consommation au 03 57 29 16 65 : mar, mer et ven de 13h30 à 16h30
55	DDCSPP de la MEUSE	11 rue Jeanne d'Arc CS 50612 55013 BAR-LE-DUC CEDEX	Tél. : 03 29 77 42 00 fax : 03 29 77 42 99 mél : ddcspp-ssa-ccrf[@]meuse.gouv.fr	Du lun au ven : 8h-12h/14h-17h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h-12h/13h30-17h
56	DDPP du MORBIHAN	32 boulevard de la Résistance CS 92526 56019 VANNES	Tél. : 02 97 63 29 45 fax : 02 97 40 57 83 mél : ddpp[@]morbihan.gouv.fr	Accueil physique et téléphonique des consommateurs du lun, mar, jeu et ven : 9h-12h Accueil des professionnels sur rendez-vous Tél : 02 97 63 29 45
57	DDPP de la MOSELLE	4, rue des Remparts BP 40443 57008 METZ CEDEX 01	Tél. : 03 87 39 75 00 fax : 03 87 39 39 70 mél : ddpp[@]moselle.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h Accueil des consommateurs : lun, mar et jeu 8h30-12h sur RV Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h Accueil des consommateurs : lun, mar et jeu 8h30-12h
58	DDCSPP de la NIEVRE	1 rue du Ravelin BP 54 58020 NEVERS CEDEX	Tél. : 03 58 07 20 30 fax : 03 58 07 20 47 mél : ddcspp[@]nievre.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-11h30/13h30-16h30 (ven 16h) Accueil

				téléphonique du lun au ven : 8h30- 11h30/13h30- 16h30 (ven 16h)
59	DDPP du NORD	95 boulevard Carnot BP 10219 59029 LILLE CEDEX	Tél. : 03 28 07 22 00 fax : 03 28 07 22 01 mél : ddpp[@]nord.gouv.fr	Accueil des consommateurs : lun, mer et ven 9h- 12h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h30/14h-17h30
60	DDPP de l'OISE	6 avenue de l'Europe BP 70634 60006 Beauvais cedex	Tél. : 03 44 06 21 60 fax : 03 44 11 49 44 mél : ddpp[@]oise.gouv.fr	Du lun au ven : 9h30-11h30h/14h- 16h sur rendez-vous Accueil des consommateurs : Le lundi matin et mercredi matin de 9h30 à 11h30 Les autres jours sur rendez-vous
61	DDCSPP de l'Orne Service de protection économique et sécurité des consommateurs (PESC)	CITE ADMINISTRATIVE - PLACE BONET - CS 50003 - 61013 ALENCON CEDEX	Tél. : 02 33 32 42 51 fax : 02 33 32 42 85 mél : ddcsp- ccrff[@]orne.gouv.fr	Du lun au ven : 8h- 12h/13h30-17h (ven 16h) Accueil téléphonique du lun au ven : 8h- 12h/13h30-17h (ven 16h)
62	DDPP du PAS- DE-CALAIS	Rue Ferdinand Buisson BP 40019 62022 ARRAS CEDEX	Tél. : 03 21 21 26 26 Accueil consommateur : 03 21 21 26 42 Fax : 03 21 21 26 27 mél : ddpp[@]pas-de- calais.gouv.fr	Du lun au ven : 9h-12h/14h-16h Accueil des consommateurs : lun, mer, ven 9h- 12h F ax : 03 21 55 19 68 Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h
63	DDPP de PUY-	Allée de Marmilhat	Tél. : 04 43 57 10 65	Du lun au ven :

	<p>DE-DOME Service Concurrence et protection des consommateurs</p> <p>Pôle Régulation concurrentielle des marchés et protection économique</p>	<p>BP 120 63370 LEMPDES</p>	<p>fax : 04 43 57 10 85 mél : ddpp-ccrf[@]puy-de-dome.gouv.fr</p>	<p>8h30-12h/13h30-16h Permanence spécialisée consommation : lun 13h30-16h, mer 8h30-12h</p>
				<p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/14h30-17h</p>
64	<p>DDPP des PYRENEES-ATLANTIQUES</p>	<p>2, rue Pierre Bonnard CS 70590 64010 PAU CEDEX</p>	<p>Tél. : 05 47 41 33 80 fax : 05 59 02 89 62 Courriel : ddpp[@]pyrenees-atlantiques.gouv.fr Courriel missions CCRF : ddpp-epc[@]pyrenees-atlantiques.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : Accueil spécialisé consommateurs lun et mer 14h-16h30/ ven 14h-16h</p>
				<p>Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-17h</p>
65	<p>DDCSPP des HAUTES-PYRENEES</p>	<p>Cité administrative Reffye BP 41740 65017 TARBES CEDEX 9</p>	<p>Tél. : 05 62 46 42 00 fax : 05 62 46 42 18 Service Protection Consommateurs : mél : ddcspp-spc[@]hautes-pyrenees.gouv.fr</p>	<p>lun à ven : 8h30-12h/13h30- 16h30 Permanence spécialisée consommation : lun : 14h-16h45 mer et ven : 9h-11h45</p>
				<p>Accueil téléphonique du lun au ven: 9h-12h/14h-16h30</p>
66	<p>DDPP des PYRENEES-ORIENTALES</p>	<p>Immeuble Espadon Voilier 1 bd Kennedy BP 30988 66020 PERPIGNAN CEDEX</p>	<p>Tél. : 04 68 66 27 00 fax : 04 68 66 27 10 mél : ddpp[@]pyrenees-orientales.gouv.fr</p>	<p>Du lun au jeu : 9h-12h/14h-16h30 (ven 9h-12h) Accueil spécialisé consommateurs : lun 9h-12h/mer 14h-16h30</p>
				<p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/14h-18h (ven 17h)</p>

67	DDPP du BAS-RHIN	Cité administrative Gaujot 14, rue du Maréchal-Juin CS 50016 67084 Strasbourg Cedex	Tél. : 03 88 88 86 00 fax : 03 88 88 86 01 mél : ddpp[@]bas- rhin.gouv.fr	Du mar au ven : 9h-12h et sur RV
				Accueil téléphonique au 03 88 88 86 86 du mar au ven : 9h- 12h
68	DDCSPP du HAUT-RHIN	Cité Administrative Batiment C 3 rue Fleischhauer 68026 COLMAR CEDEX	Tél. : 03 89 24 82 00 fax : 03 89 24 82 01 mél : ddcsp[@]haut- rhin.gouv.fr	du lundi au vendredi de 9h00 à 11h30 et de 14h00 à 16h00
				Permanence consommation, le lundi de 13h00 à 16h00 et le mercredi de 14h00 à 17h00. Tel 03.89.24.83.41
69	DDPP du RHONE	245 rue Garibaldi 69422 LYON CEDEX 03	Tél. : 04 72 61 37 00 fax : 04 72 61 37 24 mél : ddpp[@]rhone.gouv.fr	Du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h Accueil consommateurs : mar 9h-12h jeu 14h-16h
				Du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h Accueil consommateurs : mar 9h-12h jeu 14h-16h
70	DDCSPP de la HAUTE-SAONE	4 place René Hologne BP -20359 70006 VESOUL CEDEX	Tél. : 03 84 96 17 18 fax : 03 84 76 80 28 mél : ddcsp[@]haute- saone.gouv.fr	Du lun au ven : 8h30-12h/13h30- 18h
				Permanence consommation : Accueil public du lun, mer, ven 14h- 16h30
				Permanence consommation - Accueil

				<p>téléphonique : lun, mer et ven 14h-17h</p>
71	DDPP de la SAONE-et-LOIRE	24 boulevard Henri Dunant BP 22017 71020 MÂCON CEDEX 9	<p>Tél. : 03 85 22 57 00 fax : 03 85 22 57 90 mél : ddpp[@]saone-et-loire.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 9h-12h/14h-16h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-16h</p>
72	DDPP de la SARTHE	19 boulevard Paixhans CS 91631 72016 LE MANS CEDEX 2	<p>Téléphone 02 72 16 43 43 Télécopie 02 72 16 43 89 mél : ddpp[@]sarthe.gouv.fr</p>	<p>Du lun au ven : 8h45-12h/13h45-16h30 (ven 16h)</p> <p>Accueil consommateurs à partir du 1er juillet 2013 : lundi après-midi de 13h à 16h30</p> <p>Accueil téléphonique au 02 72 16 43 43 : mêmes horaires</p>
73	DDCSPP de SAVOIE	DDCSPP de la Savoie 321, chemin des Moulins BP 91113 73 011 CHAMBERY	<p>Tél. : 04 56 11 06 09 fax : 04 56 11 06 25 mél : ddcsp[@]savoie.gouv.fr mél : ddcsp-sapcc[@]savoie.gouv.fr</p>	<p>Mar et jeu 14h-17h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30-12h/13h30-17h30 Permanence consommateurs à 04 56 11 06 00 : mar et jeu 14h-17h</p>
74	DDPP de HAUTE-SAVOIE	DDPP de la HAUTE-SAVOIE 9 rue Blaise Pascal BP 82 - SEYNOD 74603 ANNECY CEDEX	<p>Tél : 04 50 33 55 55 fax : 04 50 10 90 80 mél : ddpp[@]haute-savoie.gouv.fr</p>	<p>Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-11h30/14h-16h Permanence consommateurs : lun et Jeu 13h30-16h Tél : 04 50 33 55 50</p>
75	DDPP de PARIS	8 rue Froissart 75153 PARIS	<p>Tél. : 01 40 27 16 00 fax : région 01 42 71 09 77 /</p>	<p>Du lun au ven : 9h-12h/14h-17h</p>

		CEDEX 03	unité départ. 01 42 71 09 14 mél : ddpp[@]paris.gouv.fr	Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-17h
76	DDPP de la SEINE-MARITIME	30 rue H. Gadeau de Kerville - Immeuble Les Galées du Roi BP 1072 76173 ROUEN CEDEX	Tél. : 02 32 81 88 60 fax : 02 35 03 32 33 mél : ddpp[@]seine- maritime.gouv.fr	Du lun au ven : 9h- 12h Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h
77	DDPP de la SEINE-ET- MARNE	Cité administrative 20 quai Hippolyte Rossignol – Bat A 77011 MELUN CEDEX	Tél. : 01 64 41 37 00 fax : 01 64 87 03 04 mél : ddpp[@]seine-et- marne.gouv.fr	Permanence consommateurs lundi et jeudi : 9h- 12h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h30 à 12h
78	DDPP des YVELINES	30 rue Jean Mermoz 78035 VERSAILLES CEDEX	Tél. : 01 30 84 10 00 fax : 01 39 49 43 69 mél : ddpp[@]yvelines.gouv.fr	Du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h30 Accueil consommateurs sans RV : lundi au jeudi 14h-16h30 Personnes- mobilité réduite : interphone à l'entrée du bâtiment et parking GIG/GIC Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h30 Accueil des consommateurs : lundi au jeudi 14h- 16h30 A proximité de la gare "Versailles Chantiers" (Ligne SNCF Montparnasse ou RER C) Parkings à

				proximité : rue des Chantiers ou parking (payant) de la gare des Chantiers
79	DDCSPP des DEUX-SEVRES	30, rue de l'Hôtel de Ville CS 58434 79024 NIORT Cedex	Tél. : 05 49 17 27 00 fax : 05 49 17 27 96 mél : ddcsp-ccrf[@]deux-sevres.gouv.fr	Du lundi au vendredi 9h-12h et 14h-16h00 Permanence consommation : lundi et jeudi 14h-16h00
80	DDPP de la SOMME	44 rue Alexandre Dumas 80094 AMIENS CEDEX 3	Tél. : 03 22 70 15 80 fax : 03 22 70 15 16 mél : ddpp[@]somme.gouv.fr	Permanence consommation lun et mer : 14h-17h Accueil téléphonique lun et mer : 14h-17h au 03 22 70 15 78
81	DDCSPP du TARN	Cité administrative 18 av. du maréchal Joffre 81013 ALBI CEDEX 9	Tél. standard : 05 81 27 50 00 fax : 05 81 27 53 28 mél : ddcsp-ccrf[@]tarn.gouv.fr	Accès bureaux et standard du lundi au vendredi : 9h00-11h30/14h-16h Permanences accueil "Publics" du service concurrence, consommation et répression des fraudes (CCRF). Lundi et mercredi 14h-16h Tél. 05 81 27 53 06 ou sur RDV"
82	DDCSPP de TARN-ET-GARONNE	140 avenue Marcel Unal BP 730 82013 MONTAUBAN CEDEX	Tél. standard : 05 63 21 18 00 fax service protection des consommateurs : 05 81 31 17 94 mél : ddcsp[@]tarn-et-garonne.gouv.fr	Du lun au ven : 9h30-12h/14h-16h30 (ven 16h) Accueil consommateurs : mar et jeu 9h-12h Accueil téléphonique du

				lun au ven : 9h30-12h/14h-16h30 (ven 16h)
83	DDPP du VAR	Boulevard du 112ème Régiment d'Infanterie CS 31209 83070 TOULON Cedex	Tél. : 04 94 18 83 83 fax : 04 83 24 61 49 mél : ddpp[@]var.gouv.fr	Du lundi au vendredi sur RDV
84	DDPP du VAUCLUSE	Cité administrative Avenue du 27è génie 84905 AVIGNON CEDEX 9	Tél. : 04 88 17 88 53 fax : 04 88 17 88 97 mél : ddpp- ccrf[@]vaucluse.gouv.fr	lun au vendredi : 9h-11h30/14h-16h : (Préférer un contact téléphonique préalable)
				Permanence consommateur : le mercredi 9h- 11h30/14h-16h
85	DDPP de la VENDEE	185 bd du Maréchal Leclerc BP 90795 85020 LA-ROCHE- SUR-YON CEDEX	Tél. : 02 51 47 10 00 fax : 02 51 47 12 51 mél : ddpp- spec[@]vendee.gouv.fr	Permanence consommation : le lundi et le mercredi de 14h à 16h30
				Accueil téléphonique du lun au ven : 9h- 12h/14h-16h30
86	DDPP de la VIENNE	20 rue de la Providence BP 374 86009 POITIERS CEDEX	Tél. : 05 17 84 00 00 Secrétariat : 05 17 84 00 04 fax : 05 49 01 67 99 mél : ddpp[@]vienne.gouv.fr	Du lun au ven : Accueil des consommateurs : lun et jeu 9h- 12h/13h30-16h30
				Accueil téléphonique : Accueil des consommateurs : 13h30-16h30
87	DDCSPP de la HAUTE-VIENNE	39, avenue de la Libération - CS 33918 87039 LIMOGES	Tél. : 05 19 76 12 00 fax : 05 19 76 12 31 mél : ddcsp[@]haute-	Permanence consommation : lun et mer 14h- 16h30

		CEDEX 1	vienne.gouv.fr	Accueil téléphonique : lun et mer 14h-16h30 Accueil téléphonique général : lun et mer 14h-16h30 ven 14h - 16h
88	DDCSPP des VOSGES	4 avenue du Rose Poirier Parc économique Le Saut le Cerf BP 61029 88050 EPINAL CEDEX 09	Tél. : 03 29 68 48 48 fax : 03 29 68 48 54 mél : ddcspp[@]vosges.gouv.fr	Du lun au jeu : 9h-11h30/ 14h-16h30, sauf vend 16h Accueil des consommateurs lun, mer, ven : 9h-11h30
89	DDCSPP de l'YONNE	3 rue Jehan Pinard BP 19 89010 AUXERRE CEDEX	Tél. : 03 86 72 69 00 fax : 03 86 72 69 61 mél : ddcspp[@]yonne.gouv.fr	Du lun au ven : 8h-12h/ 14h-18h Accueil des consommateurs : ven 9h-11h30 Accueil des professionnels du lun au ven : sur RV.
90	DDCSPP TERRITOIRE-DE-BELFORT	Place de la Révolution Française CS 239 90004 BELFORT CEDEX	Tél. : 03 84 21 98 50 Fax : 03 84 21 98 56 mél : ddcsp[@]territoire-de-belfort.gouv.fr	Permanence consommation : Vendredi de 13h à 16h Permanence consommation - accueil téléphonique : mer 9h30-11h30 /ven 13h-15h
91	DDPP de l'ESSONNE	Immeuble Europe 1 5 Rue François Truffaut 91080 COURCOURONNES	Tél. : 01 69 87 31 00 fax : 01 60 87 04 65 mél : ddpp[@]essonne.gouv.fr	lundi, mercredi et vendredi 9h-12h30 Accueil téléphonique du lundi, mercredi et vendredi : 9h-12h30
92	DDPP des HAUTS-DE-SEINE	167-177 avenue Joliot-Curie 92013 NANTERRE	Tél. : 01 40 97 46 00 fax : 01 40 97 46 11 mél : ddpp[@]hauts-de-	Accueil spécialisé consommation du lun au ven : 9h-

		CEDEX	seine.gouv.fr	12h
				Accueil téléphonique : Accueil spécialisé consommation du lun au ven : 9h-12h
93	DDPP de SEINE-ST-DENIS	Pôle Administratif l'Européen 5-7, promenade Jean Rostand Hall A 93000 BOBIGNY	Tél. : 01 75 34 34 34 fax : 01 75 34 34 35 mél : ddpp[@]seine-saint- denis.gouv.fr	Accueil standard téléphonique DDPP : du lundi au vendredi de : 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00
				Accueil Consommateur (BAOC) : Téléphonique : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 - tél : 01 75 34 35 05 Physique : du lundi au vendredi de 14h00 à 16h00
94	DDPP de VAL-DE-MARNE	3 bis rue des Archives 94046 CRETEIL CEDEX	Tél. : 01 45 13 92 30 fax : 01 49 80 43 44 mél : ddpp[@]val-de- marne.gouv.fr	Permanence consommation : mardi et jeudi: 14h-17h
				Accueil téléphonique du lundi au vendredi : 9h-12h/14h-17h
95	DDPP du VAL-D'OISE	Immeuble le MODEM 16 rue Traversière 95035 CERGY- PONTOISE CEDEX	Tél. : 01 34 25 45 00 fax : 01 30 73 01 04 mél : ddpp[@]val- doise.gouv.fr	Permanence consommateur Mardi et jeudi : 9h-12h

Directions de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes d'Outre-Mer

N° Dépt	Directions	Adresse	Coordonnées	Accueil physique et Accueil téléphonique
971	GUADELOUPE	Chemin des bougainvilliers -Guillard BP649 97100 BASSE- TERRE	Tél. : 05 90 99 35 99 fax : 05 90 81 60 05 mél : 971-polec[@]dieccte.gouv.fr	<p>Lun 8h-12h/ 14h30-16h30 - mar 8h- 12h/14h30-17h - mer 8h-12h30 - jeu 8h-12h/ 14h30-16h30 - ven 8h30-12h30 Consommateurs : lun 8h30-12h/ 14h30-16h - mer 8h30-12h30 - jeu 8h30-12h</p> <p>Accueil téléphonique : lun 8h-12h/ 14h30-16h30 - mar 8h-12h/ 14h30-17h - mer 8h-12h30 - jeu 14h30-16h30 - ven 8h30-12h30</p>
972	MARTINIQUE	Hôtel des Finances Route de Cluny BP 7002 97274 SCHOELCHER CEDEX	Tél. : 05 96 59 55 14 fax : 05 96 60 62 07 mél : 972-polec[@]dieccte.gouv.fr	<p>Lun, mar et jeu : 8h-13h/ 14h30- 17h30 Mer et ven : 8h- 13h sur RV. Permanence consommation : mar et jeu 8h-13h et sur RV. Automobile : mer 8h-13h</p> <p>Accueil téléphonique du lun au ven : 8h- 13h/ 14h30-17h30</p>
973	GUYANE	Angle rues Rouget de l'Isle et Mme Payé	Tél. : 05 94 25 61 00 fax : 05 94 30 69 60 mél : 973-polec[@]dieccte.gouv.fr	<p>Du lun au ven : 7h-14h</p> <p>Accueil</p>

		BP 5020 97305 CAYENNE CEDEX		téléphonique : lun, mar, jeu, ven 7h-17h - mer 7h- 14h
974	LA REUNION	Rue Bois de Nèfles 12 Lotissement Lemerle 97488 SAINT- DENIS CEDEX	Tél. : 02 62 90 21 41 fax : 02 62 21 09 97 mél : 974-polec[@]dieccte.gouv.fr	Permanence consommation du lun au ven : 8h-12h Accueil téléphonique du lun au ven : 8h- 12h
975	SANT PIERRE ET MIQUELON	8, rue des Petits Pêcheurs B.P. 4212 97500 SAINT- PIERRE et MIQUELON Pôle concurrence, consommation et sécurité des populations : 1, rue Ange Gautier à Saint-Pierre	Administration générale Tél : 05 08 41 19 40 Fax : 05 08 41 19 41 Courriel : administration.975[@]dcstep.gouv.f r Accueil consommateur et professionnel Tél : 05 08 41 16 30 Fax : 05 08 41 16 39 Courriel : concurrence[@]dcstep.gouv.fr	Horaires d'ouverture au public (accueil téléphonique et physique) au 1, rue Ange Gautier à Saint-Pierre : Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

LE CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION EN ASSURANCE (CDIA)

Le réseau CDIA est présent dans chaque département et est composé de professionnels de l'assurance. Son rôle : apporter une information pratique et pédagogique au public lors de réunions ou de permanences organisées par des chambres consulaires, des associations de consommateurs, des organismes du secteur social ou associatif, des administrations ou des mairies. Ce réseau peut également intervenir dans les médias locaux.

Pour toute information complémentaire ou demande d'intervention, écrivez à :
infocdia@ffsa.fr

PARTIE VII : LES REPRÉSENTATIONS DANS DIFFÉRENTES INSTANCES AU NIVEAU LOCAL

En tant qu'association locale Familles de France, vous pouvez défendre les droits des consommateurs à travers différentes instances locales. Il en existe une multitude, mais nous ne reprendrons ici que certaines d'entre elles.

- Les Commissions de surendettement
- Les Commissions départementales d'aménagement commercial (CDAC)

LES COMMISSIONS DE SURENDETTEMENT

La commission de surendettement est un organisme public chargé de trouver des solutions en matière de surendettement des personnes.

La commission de surendettement comprend 7 membres. Elle est présidée par le Préfet. Son vice-président est le responsable départemental de la direction générale des finances publiques chargé de la gestion publique (DGFIP). Tous deux peuvent se faire représenter par un délégué. Le représentant local de la Banque de France est le secrétaire de la commission de surendettement.

Les quatre autres membres sont désignés par le préfet pour une durée de 2 ans renouvelable :

- une personne nommée sur proposition de l'Association Française des Etablissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (AFECEI) ;
- **une personne nommée sur proposition des associations familiales ou de consommateurs** ;
- une personne justifiant d'une expérience de 3 ans minimum dans le domaine de l'économie sociale et familiale (agent du département, de la CAF / MSA...) ;
- une personne titulaire d'une licence en droit et justifiant d'une expérience de 3 ans minimum dans le domaine juridique.

Vous pouvez donc en tant qu'association de consommateur siéger dans une commission de surendettement.

Pour avoir plus de renseignements sur ces modalités, vous pouvez contacter la fédération nationale Familles de France ou la préfecture du département.

LES COMMISSIONS DÉPARTEMENTALES D'AMÉNAGEMENT COMMERCIAL (CDAC)

La CDAC est la commission chargée d'étudier les demandes d'implantation ou d'extension des surfaces commerciales. Celle-ci est constituée par arrêté préfectoral.

Dans les départements autres que Paris, elle est composée :

- de cinq élus
- de trois **personnalités qualifiées en matière de consommation**, de développement durable et d'aménagement du territoire.

Lorsque la zone de chalandise du projet dépasse les limites du département, le préfet complète la composition de la commission en désignant au moins un élu et une personnalité qualifiée de chaque autre département concerné.

Comment fonctionne une CDAC ?

Le Champ d'application de la CDAC est de statuer sur l'autorisation ou non concernant les demandes d'implantation ou d'extension des surfaces commerciales : le seuil général d'assujettissement est porté à 1.000 m² de surface de vente.

Les critères d'appréciation des demandes sont notamment les effets du projet en matière d'aménagement (animation de la vie urbaine ou rurale, flux de transports...) et de développement durable (qualité environnementale, transports collectifs...).

Le vote et la décision de la CDAC : la CDAC autorise les projets à la majorité absolue des membres. L'avis est rendu dans un délai de deux mois.

Pour en savoir plus :

- Décret n° 2008-1212 du 24 novembre 2008 relatif à l'aménagement commercial

LES AUTRES INSTANCES DE CONCERTATIONS LOCALES

Au niveau local, il existe une multitude d'instances auxquelles vous pouvez participer pour défendre les droits des consommateurs. Pratiquement tous les secteurs ont leurs instances de concertation (transport, énergie, santé, service public, etc.).

La liste suivante n'est pas exhaustive :

secteur	nom des instances locales
Logement	<ul style="list-style-type: none"> - ANAH (délégations locales de l'ANAH) - Commission départementale des aides publiques au logement (CDAPL) - ADIL - Conseil d'administration des offices publics d'HLM, des OPAC et des SA d'HLM - Commission départementale de conciliation - Section départementale des aides publiques au logement
Service	<ul style="list-style-type: none"> - Comité départemental des Usagers des Services Publics - EDF-GDF - La poste
Transport	<ul style="list-style-type: none"> - Commissions des Taxis - Commission des Taxis et voiture de petite remise - SMATUV (Syndicat Mixte Assainissement et Transports Urbains du Verdunois) - Commission de la sécurité routière
Commerce	<ul style="list-style-type: none"> - Observatoire régional de l'aménagement commercial - Commission départementale du commerce non sédentaire - Commission Départementale d'aménagement commercial (CDAC)
Développement durable	<ul style="list-style-type: none"> - Commission locale d'information et de surveillance de tri-compostage - Conseil de développement des communes - Commission consultative du plan départemental d'élimination des déchets ménagers et assimilés
Consommation	<ul style="list-style-type: none"> - Comité départementale de la consommation - Chambre de la consommation - Union des organismes de consommation (UROC) - CTCR
Santé	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de protection des personnes dans la recherche biomédicale - Commission de conciliation des hôpitaux - Commission départementale de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques
Autre	<ul style="list-style-type: none"> - Commission départementale des usagers des services fiscaux - Commission départementale d'action touristique (CDAT) - Direction générale de la comptabilité publique - Concertation avec les notaires - Commission consultative services publics de l'eau - Comité départemental de l'accès aux droits

ANNEXE I : CHARTE ETHIQUE DES BENEVOLES TENANT DES PERMANENCES DE DEFENSE DES CONSOMMATEURS

Etre bénévole à Familles de France

Familles de France est une association de consommateurs libre de tout lien politique, syndical, confessionnel et idéologique. Lorsqu'on s'engage auprès d'une association, Familles de France, il faut avoir conscience et respecter cette totale indépendance du mouvement.

Chaque bénévole doit contribuer au maintien d'une cohésion entre tous les bénévoles de l'association, son association, la Fédération départementale à laquelle son association est rattachée et enfin, la Fédération nationale.

Collectivement, sont fixés des objectifs quantifiés, appuyés par une organisation méthodique, et périodiquement évalués. Il est nécessaire que chaque bénévole prenne conscience qu'il intègre le milieu associatif, qu'il explique et véhicule cela. Les bénévoles s'engagent à mettre en avant les réalisations collectives.

L'attachement à l'éthique

Etre bénévole pour une association, c'est aussi respecter une certaine éthique.

L'éthique se définit comme une discipline philosophique qui se donne pour but d'indiquer comment les êtres humains doivent se comporter, agir et être, entre eux et envers ce qui les entoure. L'origine du mot « éthique » est liée à la morale : en grec, « ethos » signifie « la science [morale](#) » ; en latin « ethicus » traduit le mot « morale ».

Le rôle du bénévole Familles de France

Le secteur consommation de Familles de France a pour objectif localement de recevoir, conseiller, aider et assister les consommateurs lorsqu'ils rencontrent des difficultés avec des professionnels.

- connaissance en matière de consommation

Pour ce faire, les bénévoles de Familles de France doivent avoir une certaine connaissance de la consommation, des procédures existantes car ils ne doivent pas oublier que tout acte effectué engage la responsabilité de l'association et/ou de la Fédération départementale dont l'association dépend.

La formation des bénévoles est donc indispensable pour le traitement des dossiers de litige des consommateurs.

- absence de conseil commercial

Dans le cadre des tenues de permanence, les bénévoles de Familles de France doivent respecter leurs engagements de neutralité et d'objectivité. Les bénévoles ne peuvent conseiller « commercialement » les consommateurs, c'est-à-dire leur suggérer ou les influencer pour le choix commercial d'un professionnel.

- absence de « conflit d'intérêt »

Ils ne doivent ni se soumettre, ni céder à un « conflit d'intérêt ». Par « conflit d'intérêt », est entendu le fait qu'un intérêt puisse en corrompre un autre.

Ainsi, les bénévoles ne peuvent privilégier leur intérêt personnel (personnel étant entendu largement) à celui :

- des consommateurs en demande de conseil,
- à celui de l'association, Fédération départementale à laquelle l'association est rattachée,
- à celui de la Fédération nationale,
- à celui de l'ensemble du Mouvement Familles de France.

ANNEXE II : CRITERES DE REPARTITION DES SUBVENTIONS CONSOMMATION

Mode d'emploi

MISSIONS	Définition du CRITERE	EVALUATION A COMMUNIQUER A LA FEDERATION NATIONALE	PIECES JUSTIFICATIVES A CONSERVER PAR L'ASSOCIATION POUR LES CONTROLES DE LA DDCCRF	GRILLE D'EVALUATION
<p>I</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CONSOMMATION</p>	<p>1. Tenue de permanences défense du consommateur sur site (y compris surendettement, logement) Il s'agit des heures d'ouverture régulières des lieux d'accueils ou le consommateur peut se rendre ou téléphoner (sans RDV ou avec RDV) Quel que soit le nombre de personnes à l'accueil.</p> <p>Les heures d'ouverture font l'objet d'un affichage.</p>	<p>Indiquer le nombre d'heures d'ouverture des permanences du département sur l'année, quel que soit le nombre de personnes présentes sur le site.</p> <p>Lister les supports officiels destinés au grand public qui recensent les permanences (Ex : site DGCCRF, site internet de l'association, bulletin municipal,...)</p> <p>Obligation de signaler vos permanences à votre DRCCRF afin qu'elles soient affichées sur le site internet DGCCRF</p> <p><u>Sans cette information, les heures des permanences ne pourront pas être retenues</u></p>	<p>Preuve de l'affichage public et des heures d'ouverture au public sur site.</p>	<p>Nombre d'heures de permanences.</p>

	<p>2. Litiges traités : Il s'agit des dossiers (conso, surendettement, logement) ayant généré une intervention de l'association vers le professionnel en cause ou un conseil personnalisé matérialisé par l'ouverture d'un dossier.</p> <p><i>La simple délivrance d'une information à caractère général, telle que la remise d'une fiche INC n'est pas à prendre en compte</i></p>	<p>Nombre de litiges traités dans ce contexte</p>	<p>Tenir à jour un fichier, si possible informatique, qui recense, la date les coordonnées du consommateur, l'objet du litige et les coordonnées de la partie adverse en cause, les démarches faites par l'association. Conserver la trace du dossier dans l'éventualité d'un contrôle.</p>	<p>Nombre de litiges traités</p>
--	---	---	---	---

MISSIONS	Définition du CRITERE	EVALUATION A COMMUNIQUER A LA FEDERATION NATIONALE	PIECES JUSTIFICATIVES A CONSERVER PAR L'ASSOCIATION POUR LES CONTROLES DE LA DDCCRF	GRILLE D'EVALUATION
II	<p>3. CDAC Nombre de réunions auxquelles vous avez assisté en qualité de titulaire ou suppléant de cette instance.</p>	<p>Nombre de réunions auxquelles vous avez assisté Arrêté de nomination</p>	<p>Convocations et ou PV</p>	<p>Nombre de réunions</p>
	<p>4. Commission de surendettement : Nombre de réunions</p>	<p>Nombre de réunions auxquelles vous avez assisté Arrêté de nomination</p>	<p>Convocations et ou PV</p>	<p>Nombre de réunions</p>

SOZOMAT	auxquelles vous avez assisté en qualité de titulaire ou suppléant de cette instance.			
	<p>5. Autres représentations assurées sur arrêté préfectoral (CDAPL, CDAT)</p> <p>6. Instances de concertation en rapport avec l'activité consommation, logement santé, alimentation (démarches de certification), transport, ... (exclues CAF, CCAS, CPAM)</p>	<p>Citer les instances en toutes lettres, en les classant selon la typologie proposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nomination par arrêté préfectoral, - instance de concertation selon le domaine concerné. 	Convocations et ou PV.	<p>- Nombre d'instances.</p> <p>- Une majoration sera appliquée pour les représentations par arrêté préfectoral.</p>

MISSIONS	Définition du CRITERE	EVALUATION A COMMUNIQUER A LA FEDERATION NATIONALE	PIECES JUSTIFICATIVES A CONSERVER PAR L'ASSOCIATION POUR LES CONTROLES DE LA DDCCRF	GRILLE D'EVALUATION
III	<p>7. Actions spécifiques locales :</p> <p>qui impliquent une mobilisation forte de l'association autour d'un projet local répondant à un besoin d'information ou de formation des consommateurs ou de lobbying consumériste. Si</p>	<p>Définir :</p> <p>L'action selon que son public est défini (action de proximité) (conférence, formation, animation en école...)</p> <p>ou non défini (réalisation de brochures, animation dans un lieu de passage, conférences de presse,...)</p>	<p>Conserver tout document officiel qui peut prouver la réalisation de l'action décrite.</p> <p>Préciser le champ qu'elle couvre (banque, finances, surendettement, prévention de l'obésité, développement</p>	<p>Nombre d'actions réalisées, si la description des actions est suffisamment complète.</p>

<p>l'association n'est pas seule organisatrice, elle doit avoir pris une part prépondérante dans l'organisation.</p> <p>Il peut s'agir :</p> <p>1. d'actions de proximité : organisation de formations, de conférences,</p> <p>2. d'actions visant le grand public : conférences de presse (ex : conférence de presse rentrée scolaire assurée au niveau local),</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude ou enquête publiée, - production de dépliants et d'outils d'information réalisés en réponse à un besoin spécifique non pris en compte par les outils existants. <i>Il ne s'agit pas de simples articles ou de brochures présentant l'activité de l'association dont il est tenu compte au critère 9</i> 	<p>Décrire l'action, Son champ d'intervention, (banque, finances, surendettement, prévention de l'obésité, développement durable...) en quoi elle répond à un besoin non satisfait, le public visé...</p> <p>Le nombre de personnes touchées ou de brochures éditées</p> <p>Le résultat atteint</p>	<p>durable...) et l'objectif visé en rapport direct avec l'information, la formation des consommateurs ou le lobbying en faveur des consommateurs.</p>	
<p>8. Actions spécifiques nationales</p>	<p>. Enquêtes rentrée scolaire</p> <p>.</p>		<p>Nombre d'enquêtes retournées dans les délais.</p>

MISSIONS	Définition du CRITERE	EVALUATION A COMMUNIQUER A LA FEDERATION NATIONALE	PIECES JUSTIFICATIVES A CONSERVER PAR L'ASSOCIATION POUR LES CONTROLES DE LA DDCCRF	GRILLE D'EVALUATION
<p style="text-align: center;">IV</p> <p style="text-align: center;">-ZU0WYK-0Z Z0-1A0-ZCZ00 00SZDZ-04-0Z</p>	<p>9. Rayonnement dans les médias, communication. Il peut s'agir de :</p> <p>1. Production d'une information dont l'association est l'auteur (brochures de présentation du service consommateur, article pour site web ou lettre d'information des adhérents...),</p> <p>2. Interventions médiatiques (TV, radio, articles presse),</p> <p>3. Communiqués de presse relayés auprès de la presse locale réalisés par l'Association ou par la Fédération Nationale (non pris en compte dans les actions spécifiques locales)</p>	<p>Indiquer pour chaque média ou production, la date, le thème et le support de façon précise.</p>	<p>Copies des productions et des articles. Référence précise des passages radio ou TV</p>	<p>Nombre d'occurrences</p>
	<p>10. Participation à des actions initiées par d'autres. Manifestation à laquelle l'association participe sans être organisatrice (Ex : forum des associations, <i>intervention colloque</i>)</p>	<p>Préciser l'objectif consommériste et le nombre de personnes touchées. Ex : participation à une foire pour faire connaître l'activité consommation.</p>	<p>Conserver tout document relatif à la manifestation.</p>	<p>Nombre de manifestations</p>

MISSIONS	Définition du CRITERE	EVALUATION COMMUNIQUER A LA FEDERATION NATIONALE	PIECES JUSTIFICATIVES A CONSERVER PAR L'ASSOCIATION POUR LES CONTROLES DE LA DDCCRF	GRILLE D'EVALUATION
FORMATION	<p>11. Se former pour développer ses compétences pour la défense ou la représentation des consommateurs.</p>	<p>Thème de la formation, date, durée, lieu, qualité de l'intervenant, organisme qui a assuré cette formation.</p>	<p>Documents suivants : Attestation de l'organisme formateur certifiant que vous avez bien suivi la session de formation visée et précisant les éléments suivants (date, durée, horaire, lieu, thème, intervenant, programme).</p>	<p>Nombre de personnes formées.</p>