



# QUESTIONNAIRE D'ACTIVITÉ CONSOMMATION 2021

**Fédération ou Association**

**Adresse**

**Département**

**Président**

**Responsable Consommation**

**N° de tel où le joindre facilement**

**Adresse email de l'association**

**Nombre de salariés affectés à l'activité consommation  
Equivalent ETP :**

**Nombre de bénévoles affectés à l'activité consommation**

**Nombre d'heures de bénévolat**

**Nombre d'adhérents**

**Votre association est apte à renseigner et à traiter des litiges en matière de :**

Consommation  Logement  Surendettement  Autre : .....

## BILAN FINANCIER

Dans le cadre de votre activité consommation 2021

<b>Critères</b>	<b>Recettes</b>	<b>Réalisé 2021</b>	<b>Budget 2022</b>	<b>Dépenses</b>	<b>Réalisé 2021</b>	<b>Budget 2022</b>
<b>Critère 1</b>						
<b>Critère 2</b>						
<b>Critère 3</b>						
<b>Critère 4</b>						
<b>Critère 5</b>						
<b>Critère 6</b>						
<b>Critère 7</b>						
<b>Critère 8</b>						
<b>Critère 9</b>						
<b>Critère 10</b>						
<b>Critère 11</b>						
<b>TOTAUX</b>				<b>TOTAUX</b>		

## MISSION 1 : DEFENSE

### Critère 1 : Nombre de permanences de défense du consommateur

\*Merci de bien vouloir y indiquer chaque point d'accueil permanent du consommateur.

<b>Nom et Adresse des sites dans le département</b>	<b>Horaires d'ouverture des permanences effectives (période scolaire et hors période scolaire)</b>	<b>Nombre d'heures d'ouverture sur l'année 2021</b>	<b>Liste des supports officiels où les consommateurs ont connaissance des heures d'ouverture des permanences</b>
SITE 1			
SITE 2			
SITE 3			
SITE 4			
SITE 5			
SITE 6			
SITE 7			

**Nombre total de points d'accueil :**

### Comment les consommateurs peuvent-ils vous joindre ?

Sans rendez-vous    Sur rendez-vous    Par téléphone    Par courrier    Par email

**Quel est le tarif d'adhésion pour un litige consommation ?** .....€.....

### Critère 2 : Les litiges traités

<b>Nombre de litiges traités en 2021</b>	
<b>Nombre de familles concernées</b>	

## **MISSION 2 : REPRESENTATIONS**

### **Critère 3 : Les réunions en Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)**

*(merci de joindre l'arrêté de nomination du représentant pour la prise en compte de ces représentations)*

**Nombre de réunions auxquelles vous avez participé en 2021 en tant que titulaire ou suppléant**

--

### **Critère 4 : Les réunions en Commission de Surendettement**

*(merci de joindre l'arrêté de nomination du représentant pour la prise en compte de ces représentations)*

**Nombre de réunions auxquelles vous avez participé en 2021 en tant que titulaire ou suppléant**

--

### **Critère 5 : Citez en toutes lettres les instances auxquelles vous avez participé à partir d'une désignation par arrêté préfectoral (hors CDAC et Commission de surendettement) et précisez le nombre de réunions**

Santé	
Commerce	
Logement	
Développement durable	
Alimentation	
Consommation	
Transport	
Autre	

**Nombre total de réunions avec arrêté préfectoral :**

**Critère 6 : Citez les instances auxquelles vous avez participé en dehors d'un arrêté préfectoral et le nombre de réunions**

Santé	
Commerce	
Logement	
Développement durable	
Alimentation	
Consommation	
Transport	
Autre	

**Nombre total de réunions hors arrêté préfectoral :**

**Nombre de familles concernées :**

## MISSION 3 : ACTIONS SPÉCIFIQUES

### Critère 7 : Actions spécifiques locales

Rendez compte des actions spécifiques conduites en utilisant une fiche par action (nous avons prévu 2 fiches mais n'hésitez pas à faire des photocopies si nécessaire). Action en matière de consommation uniquement

<b>Thème de l'action</b> (prévention surendettement, crédit, sécurité domestique, banque, logement, nutrition, alimentation, pouvoir d'achat, etc.)	
<b>Modalités de réalisation :</b> <u>Action de proximité :</u> - animation école, - formations que vous avez organisées, <u>Pour le grand public :</u> - conférence de presse, - enquête, - étude, - exposition, - brochure que vous avez réalisée ( <i>il ne s'agit pas de la production d'articles, de lettres d'information aux adhérents, ni de brochure de présentation de l'activité conso, pris en compte au critère 9, rubrique « autres productions »</i> ).	
<b>Type de public visé</b> (enfants, adultes, public en difficulté, comité d'entreprise, etc.)	
<b>Précisez les dates auxquelles l'action s'est déroulée</b>	
<b>Evaluez le résultat atteint (nombre de personnes touchées, nombre de coupures presse, amélioration des pratiques, etc.)</b>	
<b>Précisez en quoi l'action</b> va dans le sens d'une meilleure information ou protection des consommateurs	

Nombre total d'actions spécifiques locales :

<p><b>Thème de l'action</b> (prévention surendettement, crédit, sécurité domestique, banque, logement, nutrition, alimentation, pouvoir d'achat, etc.)</p>	
<p><b>Modalités de réalisation :</b>  <u>Action de proximité :</u>  - animation école,  - formations que vous avez organisées,  <u>Pour le grand public :</u>  - conférence de presse,  - enquête,  - étude,  - exposition,  - brochure que vous avez réalisée (<i>il ne s'agit pas de la production d'articles, de lettres d'information aux adhérents, ni de brochure de présentation de l'activité conso, pris en compte au critère 9, rubrique « autres productions »</i>).</p>	
<p><b>Type de public visé</b> (enfants, adultes, public en difficulté, comité d'entreprise, etc.)</p>	
<p><b>Précisez les dates auxquelles l'action s'est déroulée</b></p>	
<p><b>Evaluez le résultat atteint (nombre de personnes touchées, nombre de coupures presse, amélioration des pratiques, ...)</b></p>	
<p><b>Précisez en quoi l'action</b> va dans le sens d'une meilleure information ou protection des consommateurs</p>	

**Nombre total d'actions spécifiques locales :**

**Nombre de familles concernées :**

**Critère 8 : Actions spécifiques nationales**

Participation à l'enquête rentrée scolaire : merci de préciser le nombre d'enquêtes réalisés:

**MISSION 4 : INFORMATION - COMMUNICATION**

**Critère 9 : Rayonnement médiatique**

Précisez le nombre d'articles ou passages assurés :

**- Presse**

THÈMES	SUPPORT	DATES

Nombre total d'articles :

**- Radio**

THÈMES	SUPPORT	DATES

Nombre total de passages radio :

**- TV**

THÈMES	SUPPORT	DATES

Nombre total de passages TV :

**- Communiqués (ne pas reprendre ceux qui s'inscrivent dans une action spécifique)**

THÈMES	SUPPORT	DATES

Nombre total de communiqués diffusés :

Nombre de familles concernées :



- **Articles et autres productions de l'association** (ne rentrant pas dans le champ d'une action spécifique) pour le site web, les réseaux sociaux, type brochure de présentation du service conso, lettre d'information, etc.

THÈMES	SUPPORT	DATES

**Nombre d'articles ou productions réalisés (quel que soit le nombre d'exemplaires) :**

**Critère 10 : Participation à des manifestations organisées par d'autres (foire, forum, intervention dans colloque, etc. en rapport avec la consommation)**

Compléter le tableau

Nom de la manifestation	Date	Nombre de personnes touchées (même approximatif)	Justifier votre participation en tant qu'association de consommateurs

**Nombre de manifestations :**

**MISSION 5 : FORMATIONS AUXQUELLES VOUS AVEZ PARTICIPÉ POUR AMÉLIORER VOS PRATIQUES DANS LA DÉFENSE DU CONSOMMATEUR**

**Critère 11 : Formations suivies**

<b>Thèmes</b>	<b>Dates</b>	<b>Organisme organisateur</b>	<b>Durée</b> (nombre de demi-journées)	<b>Nombre de personnes de votre Fédération formées</b>

**Nombre de formations :**

**COORDONNEES PÔLE CONSOMMATION NATIONAL :**

**-Administrateur responsable :** Jamy Belkiri, [j.belkirifamillesdefrance13@gmail.com](mailto:j.belkirifamillesdefrance13@gmail.com)

**-Chargé de mission :** Kevin Fock-Yee, [kevin.fock-yee@familles-de-france.org](mailto:kevin.fock-yee@familles-de-france.org), 01.44.53.45.94 du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h30

**INFORMATIONS BANCAIRE :** Merci de bien vouloir joindre un RIB à ce questionnaire pour le versement de la subvention.