



## QUESTIONNAIRE ACTIVITE CONSOMMATION 2014

A noter : la **classification des litiges traités en 2014** a déjà été demandée par la Fédération nationale fin 2014 sur demande de la Commission européenne. **Seules les associations ou fédérations ne nous l'ayant pas encore transmises sont invitées à la joindre au présent rapport d'activité.** Pour celles nous l'ayant envoyée dans les temps, nous les en remercions.

Fédération de (ou Association de) :.....

Président :.....

Nom du Responsable Consommation :.....

N° de tel où le joindre facilement : .....

- **MISSION 1 : DEFENSE**

### Critère 1 : Permanences

Nom et Adresse des sites dans le département et horaire d'ouverture des permanences	Nombre d'heures d'ouverture en 2014	Liste des supports officiels où les consommateurs ont connaissance des horaires des permanences
SITE 1		
SITE 2		
SITE 3		
SITE 4		
SITE 5		
SITE 6		
SITE 7		
	TOTAL	

**Critère 2 : Les litiges traités : Nombre de litiges traités en 2014 :**

• **MISSION 2 : REPRESENTATIONS**

**Critère 3 : Les réunions en CDAC**

Nombre de réunions auxquelles vous avez participé en 2014 en tant que titulaire ou suppléant

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

Nombre de réunions auxquelles vous avez participé en 2014 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 Surendettement) et précisez le nombre de réunion**

Santé	
Commerce	
Logement	
Développement durable	
Alimentation	
Consommation	
Transport	
Autre	

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

Santé	
Commerce	
Logement	
Développement durable	
Alimentation	
Consommation	
Transport	
Autre	

• **MISSION 3 : ACTIONS SPECIFIQUES**

**Critère 7 : Actions spécifiques locales - remplir une fiche par action (page 3)**

Nombre total d'actions spécifiques locales :

**Fiche pour rendre compte d'une action spécifique**  
(n'hésitez pas à faire des photocopies si nécessaire)

<p><b>Thème de l'action</b> (prévention surendettement, crédit, sécurité domestique, banque, logement, nutrition, alimentation, pouvoir d'achat...)</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...)</p>	
<p><b>Préciser les dates auxquelles l'action s'est déroulée</b></p>	
<p><b>Evaluer le résultat atteint (nombre de personnes touchées, nombre de coupures presse, amélioration des pratiques, ...)</b></p>	
<p><b>Préciser en quoi l'action</b> va dans le sens d'une meilleure information, protection, des consommateurs</p>	

### Critère 8 : Actions spécifiques nationales

action spécifique nationale	Nombre d'enquêtes
enquête « rentrée scolaire » (*)	
enquête « format familial/ format individuel »	
enquête « panier santé »	

(\*) La participation à l'**enquête rentrée scolaire** sera prise en compte sur la base des questionnaires qui ont été retournés dans les délais en 2014

Participation à d'autres enquêtes initiées par la fédération nationale en matière de consommation ?  
Si oui lesquelles ? et combien ?

.....  
.....

#### • MISSION 4 : INFORMATION - COMMUNICATION

### Critère 9 : Rayonnement médiatique

Préciser le nombre d'articles ou passages assurés :

TYPE DE MEDIA (TV, presse, radio, internet... )	THEMES	SUPPORT	DATES

Nombre total de passages médiatiques :

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

THEMES	SUPPORT	DATES

**Nombre total de communiqués diffusés :**

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

THEMES	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, ...)

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

**Nombre de manifestations :**

• **MISSION 5 :**

**FORMATIONS AUXQUELLES VOUS AVEZ PARTICIPE POUR AMELIORER VOS PRATIQUES  
DANS LA DEFENSE DU CONSOMMATEUR**

**Critère 11 : Formations suivies**

<b>Thèmes</b>	<b>Dates</b>	<b>Organisme organisateur</b>	<b>Nombre de 1/2 journées</b>	<b>Nbre de personnes de votre Fédération formées</b>