



COMMISSION EUROPÉENNE

DIRECTION GÉNÉRALE SANTÉ ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Direction B - Questions de consommation

B1 – Analyses politiques et développement ; relations avec les organisations de consommateurs ; relations internationales

Bruxelles, le 16 mars 2006

AFL/B1/D (2006)

Compte - rendu de la réunion du comité consultatif pour les activités communautaires à mener à l'appui de la politique des consommateurs

La dernière réunion du comité s'est tenue le 10 mars 2006 au Centre de conférence « Albert Borschette » à Bruxelles.

1. Adoption de l'ordre du jour

L'ordre du jour est adopté.

2. Approbation du procès-verbal de la réunion du 29 novembre 2005

Le procès-verbal est approuvé après avoir pris en compte les modifications demandées par écrit par un Etat membre.

3. Le financement du réseau des Centres européens des consommateurs (CEC) en 2007-2008

Le programme de travail 2006, adopté par la Commission le 27 février, prévoit le financement du réseau des CEC pour les années 2007-2008.

Lors des précédentes réunions du comité, la Commission avait promis aux Etats membres d'organiser une réunion consacrée à l'échange d'idées sur les modalités de financement du réseau pour les deux années à venir. Les deux questions essentielles sont :

- Quelle méthode de calcul retenir pour établir le maximum de la contribution communautaire qui sera versée à chaque centre (question du plafond) ?
- Quels critères utiliser pour mesurer la performance des centres ?

3.1. Détermination des plafonds

La Commission souhaite travailler avec une méthode de calcul qui pourra s'appliquer sur le long terme et qui soit équitable pour tout le monde.

La Commission a intégré dans sa réflexion la demande récurrente des Etats membres souhaitant que les spécificités nationales soient prises en compte dans le calcul. C'est ainsi qu'il a été notamment tenu compte de la situation de la plupart des nouveaux Etats membres qui vont devoir augmenter leur contribution nationale jusqu'à hauteur de 50 % du budget alloué à la structure nationale (au lieu de 30 % aujourd'hui), et ce sans augmentation de la contribution communautaire.

Pour la période 2007-2008, la Commission propose de conserver les mêmes plafonds qu'en 2005 pour les nouveaux Etats membres. Pour l'ensemble des centres des nouveaux Etats membres, la Commission verse actuellement 900 000 € et les autorités nationales 400 000 €. Lorsque la répartition du budget se fera à égalité (50/50), le financement des nouveaux Etats membres augmentera de 500 000 €. La Commission ne prévoit pas d'augmenter sa contribution pour les nouveaux Etats membres parce qu'elle a constaté, à la lecture des rapports d'activité 2005, qu'aucun centre n'avait utilisé à plein le budget qui lui avait été attribué.

En ce qui concerne les autres membres du réseau, la Commission s'est notamment appuyée sur les recommandations faites dans un rapport d'évaluation externe dans lequel les consultants avaient suggéré à la Commission de lier la contribution communautaire au niveau des salaires dans chaque Etat membre.

Comme le niveau des salaires varie d'un Etat à l'autre, la Commission s'est basée sur des salaires réels, correspondant à 4 fonctions différentes, pour effectuer ses calculs (chiffres « Structure of Earnings Survey » produced by Eurostat with the labour classification ISCO¹). A ces chiffres seront ajoutés tous les coûts supportés par l'employeur relatifs à ces 4 emplois.

Afin de déterminer le montant total du plafond, la Commission propose de prendre en compte un second élément, à savoir la manière dont les crédits communautaires ont été consommés dans le passé. En conséquence, la Commission donnera la priorité aux centres qui auront respecté leur programme de travail tel que décrit dans la convention.

Ces deux éléments, à savoir la somme des 4 salaires d'une part et un chiffre qui dépendra du niveau des dépenses réelles d'autre part, serviront de base aux calculs des plafonds pour la période 2007-2008.

Après la présentation de la Commission, de nombreux Etats membres sont intervenus pour obtenir des clarifications, notamment sur le lien entre les 4 personnes servant au calcul de la contribution communautaire et la réalité des centres. La Commission a précisé que le choix de 4 personnes n'a été fait qu'à seule fin de calcul de sa contribution. Il s'agit donc d'un chiffre artificiel fondé sur la différence de niveaux de salaires entre pays. Dans la mesure où les salaires constituent les 2/3 des budgets des CEC, la Commission a estimé que cet élément est celui qui reflète le mieux les spécificités nationales. Le nombre de 4 personnes n'a rien à voir avec le nombre réel des employés. Il s'agit juste d'un chiffre permettant de fixer le plafond, ce qui permet à chaque Etat membre de savoir ce qu'il va recevoir.

Certains Etats membres ont aussi posé des questions sur la prise en compte de l'utilisation des fonds faite l'année précédente comme second élément de calcul du plafond. Plusieurs Etats membres ont signalé qu'il peut toujours y avoir des circonstances particulières qui empêchent les centres de réaliser tout ce qui avait été prévu dans le programme de travail. Certains Etats membres indiquent que l'intégration de ce second élément dans le calcul du plafond peut pénaliser les centres, notamment les plus petits, ceux qui démarrent ou ceux qui viennent de connaître un changement de structure d'accueil.

En ce qui concerne les circonstances imprévues, la Commission a indiqué que les règles financières permettent des transferts au sein des différents postes budgétaires dans la limite de 10%. Des transferts sont aussi possibles jusqu'à 20%, mais après avoir reçu l'accord de la

¹ Les données concernant Malte ne sont pas encore disponibles

Commission. La Commission tient à ce que les centres utilisent la totalité des fonds qui leur ont été alloués pour les activités qu'ils ont à réaliser. L'argent non utilisé est définitivement perdu. Il ne peut pas être attribué à un autre centre, ce qui veut dire que le budget alloué au réseau n'a pas été optimisé.

La Commission précise, qu'en raison des règles financières, l'attribution des fonds doit être déterminée au moment de l'engagement et non en fin de processus, ce qui impose de déterminer à l'avance quel montant sera donné à chaque bénéficiaire. Par ailleurs, en raison du financement sur 2 ans, l'argent pour la période 2007-2008 sera engagé en une seule fois.

Certains Etats membres auraient souhaité que d'autres éléments soient pris en compte pour le calcul du plafond comme le niveau de commerce transfrontière dans chaque économie nationale ou la prise en compte de l'importance et de la densité de la population.

La Commission a aussi songé à prendre comme critère les chiffres du commerce transfrontière, mais il n'existe pas à ce jour de données significatives et fiables sur le commerce transfrontière. Il est aussi difficile de prendre comme critères la taille de la population et la superficie du pays. Les habitants des grands pays qui habitent loin des frontières sont appelés à connaître moins de litiges transfrontières que les autres. Il eut été possible d'élaborer un système de calcul avec plein de variantes. La Commission a d'ailleurs fait beaucoup de simulations, mais au final, cela ne donne pas un résultat très différent de ce qui est proposé aujourd'hui aux Etats membres. En conséquence, la Commission a préféré faire le choix d'un système simple et lisible.

3.2. Critères d'évaluation de la performance

La Commission a présenté au comité le système qu'elle propose pour mesurer la performance des centres. Pour la période 2007-2008, la performance ne comptera pas pour plus de 10 % de la contribution financière communautaire octroyée à chaque centre.

La Commission propose de faire reposer la mesure de la performance sur les 3 critères suivants :

- *Degré de conformité avec les activités et les objectifs prévus dans le programme de travail de chaque centre et en particulier le volume de cas traités.* L'évaluation se fera en comparant les objectifs définis dans le programme de travail avec les chiffres de fin d'exercice. L'introduction de l'outil informatique de gestion des cas devrait faciliter cette tâche, notamment pour ce qui est du volume de cas traités, puisqu'il harmonisera la manière de les comptabiliser. La Commission précise que les centres n'auront plus à se préoccuper de savoir de quel centre relève un cas transféré. En principe, tous les cas transfrontières devront être traités par au moins deux centres, celui du consommateur et celui du professionnel. Ils feront donc l'objet d'un double comptage, un par centre. La Commission entend ainsi encourager la collaboration entre les centres européens des consommateurs.

- *La qualité des services fournis par les centres et leurs méthodes de travail, évaluées par la Commission sur la base de l'analyse des résultats et des activités produites par les centres : pages Web, brochures, promotion des modes alternatifs de règlement des litiges (ADR), séminaires/conférences, projets communs, monitoring, etc.* Chaque poste budgétaire devra être décomposé en objectifs spécifiques, chacun de ces objectifs devant lui-même être décomposé en activités à effectuer. Pour chacune de ces activités, un volume de résultats mesurables devra être présenté. Des modèles de rapports ont été élaborés pour aider les centres à présenter leurs résultats.

- *Degré de participation aux réunions et aux activités du réseau et respect des échéances pour l'envoi des candidatures, des rapports et pour répondre aux demandes de la Commission.*

Les 1^{er} et le 3^{ème} critères compteront pour 3 % chacun et le second critère comptera pour 4 %.

Le montant correspondant aux 10 % sera intégré dès le départ dans la convention qui sera signée avec chaque centre. Cela veut dire que cette somme est réservée à l'avance et bloquée pour chaque centre, et ce en application des règles financières qui ne permettent pas de payer un bonus en fin de course qui n'aurait pas déjà fait l'objet d'un engagement initial auprès d'un bénéficiaire identifié. Le bonus est donc prévu dès le départ. Mais c'est seulement lorsque le travail du centre aura été évalué, sur la base des 3 critères susmentionnés, que chaque centre saura s'il touche effectivement ou non le bonus. Le bonus non versé sera perdu, il n'y a pas de mécanisme financier qui permette de le redistribuer.

Certains Etats membres sont intervenus pour obtenir des clarifications notamment sur la gestion du bonus. La Commission a indiqué que les 10 % seront calculés sur la base de la contribution communautaire réelle, et non sur la totalité du budget. Après cette période de 2 ans, la Commission verra s'il faut ou non maintenir le niveau de 10 %.

Des questions ont aussi été posées sur la mise en œuvre de l'évaluation de la performance (moment, forme, possibilité d'intervention des autorités nationales). La Commission a indiqué être tout à fait favorable à une coopération entre toutes les parties. Elle est notamment déjà en contact avec les centres toute l'année. Au moment du rapport intermédiaire, il sera possible de redresser les choses, si nécessaire. Le rapport d'évaluation final de la Commission et les recommandations faites aux centres seront davantage détaillés dans l'avenir. Ce document sera transmis aux Etats membres.

Plusieurs Etats membres ont aussi fait remarquer qu'il est difficile d'élaborer un programme de travail plus de 2 ans à l'avance, notamment quand il s'agit d'évaluer le nombre de cas qui seront traités.

La Commission a tenu compte des remarques des Etats membres et des centres qui ont demandé que l'évaluation de la performance ne repose pas sur une comparaison entre centres du nombre d'affaires traitées. Ce que la Commission propose, c'est que chaque centre se compare à lui-même. Ce processus s'enclenche au moment où chaque centre fait sa proposition d'activité pour l'année suivante (programme de travail) qu'elle traduit en budget (coûts salariaux, publications, séminaires, remaniement d'un site Web, etc.). En fin d'activité, la Commission évaluera si les objectifs initiaux ont été atteints et si l'argent communautaire a bien été utilisé pour réaliser ces objectifs. La comparaison entre le nombre de cas prévus et le nombre de cas réellement traités permet de voir si la planification a été bien faite et si le centre a eu effectivement besoin de tout le personnel qui a été recruté.

Les questions du transfert et de la double comptabilité des cas transfrontières ont suscité plusieurs remarques. Pour certains Etats membres, le système proposé semble un peu lourd. Dans certains centres, de nombreux cas sont traités directement sur place, sans transmission à un autre centre.

Pour la Commission, il est important que les centres coopèrent pour gérer les cas. Le double comptage des cas permet de mettre en évidence que certains pays sont surtout des pourvoyeurs de cas, tandis que d'autres sont plutôt destinataires de cas. Le transfert de cas d'un centre à l'autre est la raison d'être du réseau. Il appartient cependant aux centres de se mettre d'accord

sur la répartition des tâches en fonction de leurs compétences respectives, de la législation applicable, de leurs capacités linguistiques ou du lieu où se trouve l'ADR compétent.

Les échanges entre les Etats membres et la Commission sur les modalités de calcul de la contribution communautaire ont permis de clarifier la proposition de la Commission. Aucun Etat membre n'a manifesté de rejet de la structure de calcul proposée par la Commission. Certains Etats membres ont clairement indiqué que la démarche était intéressante. En conséquence, la Commission va donc poursuivre sa réflexion dans ce sens, afin de pouvoir présenter aux Etats membres une proposition plus détaillée intégrant les remarques faites en réunion. Cette proposition sera officiellement soumise à l'avis du présent comité.

3. 3. Calendrier de paiement sur deux ans

La somme des 4 salaires, éventuellement modulée (Cf. 3.1) et complétée du bonus (Cf. 3.2), constituera le total de la contribution financière communautaire. Cette somme devrait correspondre à environ 50 % du budget de chaque centre sur 2 ans.

En ce qui concerne le calendrier des paiements de cette somme, la Commission ne souhaite pas introduire trop de modifications par rapport au calendrier habituel. Les centres recevront 40 % du montant total pour 2007-2008 dès la première année (après la signature de la Convention). Un second paiement interviendra après la remise du rapport intermédiaire à la fin de la première année. Ce montant correspondra à 30 % du financement sur 2 ans (équivalent de 60 % du financement sur un an). Les 30 % qui restent seront éventuellement versés après évaluation des rapports finals.

Plusieurs Etats membres ont fait remarquer que le paiement final de 30 % était trop élevé. Pour la Commission, la dernière tranche de 30 % permet, s'il y a lieu, de ne pas verser la totalité des fonds, ce qui est préférable à une action de recouvrement de fonds. Avec une proposition à 30 %, il y a un vrai progrès par rapport au passé (40 %).

La Commission rappelle que la base juridique prévoit, en principe, un financement partagé de manière égale entre la Commission et les Etats membres. Actuellement, 2 Etats membres contribuent à un niveau supérieur à celui de la contribution communautaire.

3.4. L'outil informatique

Par le passé, la Commission avait promis une date pour la mise en œuvre de cet outil, date qui n'a pu être respectée, car la Commission a entre temps modifié son approche. L'outil est actuellement développé en interne, à partir de l'outil utilisé dans le réseau SOLVIT. Un comité directeur composé de représentants de 9 centres a été mis en place. Il examine l'outil en détail. La première mouture devrait être disponible rapidement. L'outil sera opérationnel cette année. Les centres disposeront de 6 mois pour le tester. L'évaluation basée sur la performance ne commencera qu'en janvier 2007.

Quelques points ne sont pas encore réglés. Il s'agit principalement de la question de la protection des données : certains centres ont fait part de difficultés à échanger des données. La Commission aimerait que toutes les difficultés lui soient communiquées pendant cette période de mise au point de l'outil, et principalement tout ce qui concerne la transmission des coordonnées des consommateurs et des professionnels.

La question du partage des données entre Commission et Etats membres a aussi été évoquée.

Comme il s'agit d'une action conjointe, la Commission estime effectivement que chaque Etat membre doit pouvoir accéder aux données de son centre. En ce qui concerne les données globales, elles seront partagées avec tous les Etats membres sous forme de statistiques. Il faut encore réfléchir aux modalités pratiques de mise en oeuvre. La Commission va aussi publier sur son site Web les résultats des centres, sous forme agrégée.

3. 5. Prochaines étapes

Sur la base de la proposition de financement que la Commission a faite aux Etats membres, en prenant en compte les remarques qui ont été faites par les Etats membres au sein du présent comité, la Commission va rédiger une proposition finale de financement du réseau pour la période 2007-2008 qu'elle soumettra à l'avis du présent comité le plus rapidement possible. La proposition portera sur les principes du financement, les critères retenus et sur des chiffres précis. Le cas de la Roumanie et de la Bulgarie sera aussi intégré dans cette proposition. Avant cela, la Commission doit avoir évalué tous les rapports d'activité des centres pour l'année 2005. Certains centres sont en retard. La Commission s'engage ensuite à fournir, avant juin, à chaque Etat membre le plafond de la contribution communautaire qui pourra être allouée à chaque centre, afin que chaque Etat membre puisse de son côté arrêter le budget dont il a besoin. La présentation des candidatures pourra intervenir ensuite, l'appel devant être publié vers la mi-juin. Les conventions devront toutes être signées avant la fin novembre.

4. Divers

Le texte de l'appel à projets spécifiques 2006 est prêt. Il devrait être rapidement publié. L'ensemble du processus, y compris la sélection des projets, devrait être terminé avant l'été.

En ce qui concerne le programme 2007-2013, la Commission a élaboré un projet de budget décrit à partir des conclusions du Conseil européen de décembre 2005 sur le niveau des perspectives financières pour la période 2007-2013, Le programme santé et consommateurs fait partie de la même ligne de financement que celle qui s'applique à l'Agence de sécurité alimentaire basée à Parme et au Centre de prévention des maladies basé à Stockholm. L'essentiel de cette ligne est consacré au financement des 2 agences. Le reliquat est attribué au programme santé et consommateurs, ce qui donne un budget « politique des consommateurs » très inférieur à ce qui est actuellement disponible.

Le 16 mars aura lieu en séance plénière au Parlement européen l'examen en première lecture du programme santé et consommateurs. Après une introduction commune, les rapports santé et consommateurs seront présentés et discutés séparément.

En ce qui concerne les prochaines réunions du comité, la Commission informe les Etats membres que lors de l'adoption du budget 2006, le Parlement européen a mis en réserve 75% du budget consacré aux réunions des comités relevant de la procédure dite de comitologie. En conséquence, à partir de la mi-avril, la Commission n'aura plus de budget pour rembourser les frais des déplacements des représentants des Etats membres.

Anne Fily
SANCO B1

CCEM – 10/03/2006

PAYS	ORGANISATION
Belgium	SPF Economie, P.M.E. Classes moyennes & Energie - Administration de la Politique commerciale
Czech Republic	Permanent Representation
Denmark	National Consumer Agency
Germany	Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft Bundesministerium der Justiz
Estonia	Ministry of Economic Affairs and Communications – Internal market Department
Greece	Ministry of Development – Directorate for consumer Policy Ministry of Development – Directorate for consumer Policy
Spain	Instituto Nacional del Consumo
France	Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie - DGCCRF
Ireland	Department of Enterprise, Trade and Employment - Competition and Consumer Policy Section
Italy	Ministero delle Attività Produttive - D.G. Armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori
Cyprus	Competition and Consumer Protection Service
Latvia	Ministry of Economy Department of Internal Market
Lithuania	Permanent Representation
Luxembourg	Ministère de l'Economie - Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs
Hungary	Ministry of youth, family , social affairs and equal opportunities, Department of Consumer Affairs
Malta	
The Netherlands	
Austria	Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz
Poland	OCCP – Office for Competition & Consumer Protection
Portugal	Instituto de Consumidor – Núcleo de Relações Internacionais
Slovenia	Ministry of Economy - Office for Consumer Protection
Slovak Republic	Ministry of Economy – Consumer Protection Department
Finland	Ministry of Trade and Industry
Sweden	Ministry of Agriculture, Food and Consumer Affairs – Consumer Policy Division
United Kingdom	Consumer and Competition Policy Directorate – Department for Trade and Industry
Bulgaria	Ministry of Economy and Energy
Liechtenstein	
Iceland	Icelandic Mission
Norway	Ministry of Children and Equality - Consumer Policy Department
Romania	National Authority for consumer Protection