

Novembre/ Décembre

2016

n°90

La Maison de la consommation et de l'environnement vous informe

Mce Infos

édito

Bénévole, citoyen engagé

En juin dernier, l'association Recherches et Solidarités a édité la 13^{ème} édition de "La France bénévole" dans laquelle elle dresse chaque année les principales évolutions du bénévolat associatif.

Ce rapport montre que 39% des Français donnent du temps pour les autres, en dehors de la famille. Le bénévolat en association est la forme d'engagement qui a le plus progressé depuis 2010 ; il représente 13 millions de personnes engagées dans les associations en 2016.

Au-delà des chiffres, ce document est intéressant pour une photographie et une mesure des évolutions sur ces dernières années, concernant les motivations des bénévoles, leurs satisfactions mais aussi leurs attentes. Ainsi, en première intention, le mot bénévole est principalement associé à celui de "citoyen engagé". **L'envie de donner du sens à son engagement, d'être acteur du changement, en lien avec les notions de solidarité, de lien social, de travail collectif est une motivation forte.** Des motivations aux satisfactions... le "contact et les échanges avec les autres", la "convivialité", l'"épanouissement personnel" en sont les principales.

Les résultats de cette enquête montrent aussi une revendication plus forte de la part des bénévoles d'un **retour en termes de compétences, de responsabilités mais également de reconnaissance de leur action.** Les principales attentes formulées à l'adresse des associations par les personnes interrogées en témoignent : formation, demande de conseils, demande d'informations plus forte sur les activités de l'association. **Un souhait d'efficacité et d'acquisition de compétences donc, pour soi-même et pour l'association.** En corollaire, l'enquête montre une exigence plus forte concernant l'efficacité des actions des associations mais aussi une attente de la part des autres bénévoles, d'une écoute plus attentive, sans oublier une meilleure reconnaissance de l'action bénévole.

Ces éléments, positifs quant à l'engagement dans les associations, et éclairants sur les attentes des bénévoles peuvent être une source de réflexion dans nos échanges fréquents sur le renouvellement, la mobilisation et la formation des bénévoles, vrais défis pour l'avenir de nos associations.

Régine Martin
Directrice de la Mce

faites-le savoir

La CNL fête ses 100 ans !

Créée en 1916, la Confédération nationale du logement est la première organisation nationale de défense des intérêts des usagers du logement et des consommateurs.

Sa mission première est d'unir les locataires et d'agir de manière vigoureuse en faveur du logement.

100 plus tard, la CNL continue sa mobilisation et son combat en direction des plus modestes.

A Rennes, la CNL 35, association agréée de consommateurs adhérente de la MCE, est gérée par un Conseil fédéral de 15 membres bénévoles. Elle siège dans de nombreuses instances départementales de concertation locative (Commission départementale de conciliation, Droit au logement opposable, CA des organismes HLM...) et accompagne les locataires dans les états des lieux de sortie et contrôles de charges annuelles. Elle assure également des permanences litiges sur tous les problèmes de consommation et apporte conseils et accompagnement dans le traitement des dossiers.

Cet anniversaire centenaire est relayé par une exposition « 100 ans de mobilisation de la CNL pour les habitants et les consommateurs » qui retrace, à l'aide de 12 panneaux, le présent et l'avenir de l'association.

Cette exposition, accessible gratuitement à tous, est installée à la Maison de la consommation et de l'environnement pendant la période du 19 octobre au 10 novembre 2016.

••• Pour aller plus loin :
www.cnl35.fr





La généralisation de la médiation pour les litiges de consommation



Suite à la transposition d'une directive européenne, depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur de la consommation afin de tenter de régler à l'amiable son litige l'opposant à un professionnel vendant des biens ou proposant des services.

Ce dispositif de médiation se mettant en place progressivement, ce dossier propose une information sur son fonctionnement.

Besoin d'aide ? Des associations au service des consommateurs

Avec cette nouveauté, pas toujours facile pour le consommateur de s'y retrouver et de faire valoir ses droits. Les associations de consommateurs ont un rôle essentiel d'écoute, de conseil, d'information à tous les stades de la procédure de médiation.

démarchage à domicile, téléphonie, Internet, banque, assurance, service après-vente, automobile...

Leur mission est d'aider les consommateurs à formuler clairement ce qui les oppose aux professionnels, à établir un dossier, à les accompagner dans leurs démarches de règlement amiable (rédaction d'un courrier, appel téléphonique...), voire les soutenir lors d'une action en justice.

Au-delà du règlement des litiges, les associations assurent au quotidien une mission de prévention auprès du grand public à travers leurs publications et émissions télévisuelles sur toutes les questions de consommation et de cadre de vie.

Un relais entre les consommateurs et les professionnels

Que ce soit pour un conseil en amont de la signature d'un contrat, une aide pour la résolution d'un litige avec un professionnel ou la saisine d'un médiateur de la consommation, les associations de défense de consommateurs sont là pour accompagner les consommateurs dans leurs démarches.

Avec leurs bénévoles et salariés formés au droit de la consommation, les associations de défense de consommateurs jouent un rôle d'intermédiaire entre le particulier et l'entreprise ou l'organisme auquel il est opposé.

Les associations de consommateurs peuvent être saisies de tous les sujets de consommation : logement,



Un rôle de proximité essentiel

L'ère des nouvelles technologies, dont Internet, impose de plus en plus au consommateur d'accomplir lui-même des démarches qui jusqu'alors étaient réalisées par le professionnel : régler ses achats à une caisse automatique, effectuer des opérations bancaires (virement, remplissage des bordereaux de dépôt de chèques), déclarer ses revenus, modifier ses contrats, faire des réclamations en ligne...

Ces démarches peuvent se révéler fastidieuses lorsque le consommateur n'est pas familier de ces nouveaux outils et qu'il ne peut avoir un interlocuteur professionnel au téléphone ou sur un lieu de commercialisation.

Par un accueil au sein de leurs permanences, les associations de consommateurs sont l'interlocuteur relais privilégié permettant ainsi de faciliter les démarches.

Leur rôle d'information et de conseil au quotidien est une aide précieuse pour les consommateurs.



Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

C'est une démarche alternative ou préalable au recours judiciaire dont le but est de régler à l'amiable tout différend entre un consommateur et un professionnel avec l'aide d'un tiers : le médiateur.



Bon à savoir

Cette procédure de médiation n'est pas un préalable ou une alternative obligatoire à l'action en justice. C'est une des voies amiables existantes de résolution des litiges.

En pratique :

- La médiation s'applique aussi bien pour les ventes en magasin que pour les ventes à distance ou à domicile (biens ou prestations de service).

- La médiation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (artisan, assureur, fournisseur d'énergie, commerçant...). Sont exclus les services fournis par des professionnels de santé (services médicaux, vente de médicaments ou dispositifs médicaux...), des prestataires publics de l'enseignement supérieur et des services d'intérêts généraux non économiques.

- Pour connaître le médiateur compétent pour votre litige, reportez-vous à votre contrat ou conditions générales de vente ou consultez la liste officielle sur : www.mediation-conso.fr



Les obligations encadrant la procédure de médiation

••• Pour le consommateur :

- Préalablement à la saisine du médiateur, il doit avoir adressé au professionnel une **réclamation écrite**. Les associations de défense de consommateurs ont pour mission de l'accompagner dans ces démarches.
- Il doit faire sa demande dans un **délaï d'un an** à compter de cette réclamation.
- Il ne peut saisir le médiateur lorsqu'une instance judiciaire est en cours ou lorsque sa demande est déjà instruite par un autre médiateur.
- La **saisine du médiateur est gratuite**.

••• Pour le professionnel :

- Il doit **faire figurer les coordonnées du ou des médiateurs** compétents sur tout support adapté – conditions générales de vente ou de service sur son site Internet.

••• Pour le médiateur :

- Il doit accomplir sa mission avec **diligence, compétence, indépendance et impartialité**.
- Il doit **mettre en place un site Internet dédié** permettant aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs ; la voie postale restant une possibilité.
- Il doit **proposer, dans les 90 jours suivant sa saisine** pour régler le litige, une solution aux parties qui demeurent libres de l'accepter ou de la refuser.



Les associations de consommateurs de la Mce

A la Mce, les consommateurs sont accueillis chaque jour grâce à l'implication de 9 associations qui y assurent des permanences, en alternance et en complémentarité.

Au niveau régional, les associations de consommateurs assurent également des permanences dans les autres départements bretons (Côtes d'Armor, Finistère, Morbihan).

Ainsi, avec ce service au quotidien, les consommateurs en difficulté sont assurés de trouver facilement l'aide qu'ils recherchent.

••• Pour connaître leurs horaires de permanences : www.mce-info.org

Bon à savoir

Pour toute démarche entreprise par une association de consommateurs auprès de professionnel et pour le compte du consommateur, une adhésion dont le montant est variable d'une association à une autre sera demandée au consommateur. La loi n'autorise en effet les consultations juridiques par les associations qu'au seul bénéfice de leurs adhérents (article 63 de la loi du 31 décembre 1990).

••• Pour aller plus loin : www.economie.gouv.fr/mediation-conso

C'est d'actualité

Des ampoules LED gratuites ?

Comment promouvoir les mesures d'énergie prévues par la loi pour la transition énergétique ? En offrant la possibilité aux foyers d'expérimenter par la pratique avec des ampoules LED gratuites ou presque !

Cette initiative, proposée par GEO PLC - une société spécialisée en efficacité énergétique, doit permettre à près de 200.000 foyers de recevoir gratuitement ou presque, un pack de 10 ampoules LED à domicile.

Les Certificats d'Économies d'Énergie-CEE
Grâce à la loi transition énergétique, MesAmpoulesGratuites.fr vous permet de recevoir gratuitement 10 ampoules LED. Cela est possible grâce au dispositif des CEE qui permettent aux particuliers de bénéficier de primes énergie pour chaque opération d'éco-

nomies d'énergie réalisée (rénovation, isolation, chauffage, ampoules...). Depuis le 1er janvier 2016, les revenus des ménages sont pris en compte pour calculer ces subventions ou primes énergie. En fonction de vos revenus, vous pourrez bénéficier d'une subvention qui pourra couvrir jusqu'à 100% du prix de vos ampoules LED.

Une subvention en fonction de vos revenus
Avant de vous connecter et vérifier si vous pouvez bénéficier de ce programme, vous aurez besoin de votre dernier avis d'imposition. En effet, sur le site mesampoulesgratuites.fr, votre numéro fiscal (composé uniquement de 13 chiffres) et votre référence de l'avis d'imposition (composée de 13 chiffres et/ou de lettres) vous seront demandés pour calculer la subvention.



En fonction du nombre de personnes dans votre logement et de vos revenus, vous pourrez bénéficier de 70% à 100% de subvention :
- si vos revenus sont supérieurs aux seuils fixés par le Ministère de l'énergie : pack de 10 ampoules LED à 34,99€
- si vos revenus sont inférieurs aux seuils fixés par le Ministère de l'énergie : pack de 10 ampoules LED gratuites.

••• Pour commander vos ampoules en ligne jusqu'au 1er décembre 2016 : www.mesampoulesgratuites.fr

Agenda

Evénements

Samedi 26 novembre de 14h à 17h, Mce
••• **Les samedis de la Mce : L'énergie dans tous ses états !**

Autour de l'exposition de la fondation Abbé Pierre «En résistance contre le froid» :

- > Écogestes, obsolescence programmée, économies d'énergie & précarité énergétique avec Csf, Ivine, l'Alec et Familles rurales
- > Eco-habitat avec Empreinte
- > Marquage Bicycode avec Rayons d'Action
- > Fabrication de nichoirs, refuge à insectes et mangeoires à oiseaux avec Eau et rivières de Bretagne

> Ouverture du centre de ressources et de documentation

Programme détaillé : www.mce-info.org

Rencontres

Mardi 15 novembre à 20h30, Mce
••• **Les auxiliaires du jardin**

Comment attirer durablement les auxiliaires pour réguler les pucerons, limaces, chenilles ? Une conférence de Denis Pépin proposée dans le cadre de l'événement régional *Le temps des auxiliaires, coccinelles et Cie*.

Plus d'infos : Eau et rivières de Bretagne - 02 99 30 49 94

Vendredi 2 décembre, Châtelaudren (22)

••• **Pesticides : de l'eau à l'homme**
État des lieux de la pollution des eaux par les pesticides en Bretagne : les impacts sur les milieux aquatiques d'eau douce et sur la santé. Comment la législation devient un levier pour l'évolution des pratiques.

Plus d'infos : Eau et rivières de Bretagne - 02 96 21 38 77

Projection

vendredi 25 novembre à 20h, Mce
••• **La guerre des graines**

Dans le cadre de la semaine de la solidarité internationale et le festival Alimenterre, une projection suivie d'un débat. Ouvert à tous.

Gratuit. Plus d'infos : www.mce-info.org



Formation

Vendredi 9 décembre, Mce
••• **Gaspido**

Pourquoi et comment économiser l'eau, dans son établissement ou à la maison ? *Gaspido*, un outil pédagogique pour mettre en place des actions de sensibilisation et engager des projets pour réduire sa consommation.

Inscriptions : Vincent Lefebvre - Eau et Rivières de Bretagne : 02 96 43 08 39

Stage

Samedi 19 novembre de 9h à 17h, Mce
••• **Tous ensemble au jardin au compost**

Stage ouvert à tous, aux habitants impliqués dans un projet de jardin partagé et compost partagé ou souhaitant créer ce type de projet dans leur quartier, établissements, entreprises...

Repas du midi organisé par Vert le Jardin
Gratuit - Inscriptions et infos : 02 99 30 41 42 - 35@vertlejardin.fr

Expositions à la Mce

19 octobre au 10 novembre 2016
••• **L'habitat économe**

Pourquoi économiser l'énergie ? Quelques gestes malins, bien choisir ses équipements, maîtriser le tri des déchets... En modifiant son comportement ou ses choix, chacun possède une marge de manœuvre pour réduire sa consommation d'énergie, en tant que locataire, propriétaire occupant ou bailleur.

••• **Le logement social et la CNL, 100 ans d'histoire et de luttes**

La CNL se bat depuis 100 ans pour améliorer les conditions de vie et d'habitat du plus grand nombre. Cette exposition retrace la relation forte entre l'histoire du logement, le monde ouvrier et les mobilisations de la CNL depuis les prémices du logement social jusqu'à la bataille actuelle du droit au logement pour tous.

Expositions proposées par la Confédération Nationale du Logement

16 novembre au 30 décembre 2016
••• **En résistance, contre le froid**

La précarité énergétique dans l'œil du photographe Stéphanie Lacombe avec les textes de Bruno Maresca.

En partenariat avec la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés.

