



ASSOCIATION FORCE OUVRIERE CONSOMMATEURS

Formation Juridique : Association sans but lucratif par la loi du 1^{er} juillet 1901.

Création : Déclaration légale au journal officiel du 6 février 1974.

Objet : Assurer et développer les défenses des droits et intérêts des consommateurs par l'information, la formation, la protection et la représentation.

Organisation : Outre son siège parisien, l'A.F.O.C. est représentée par l'Union Départementale du Pas-de-Calais par son **Président et Secrétaire Général Jean-Baptiste KONIECZNY** depuis le 23 mai 2005, et par des permanences des Unions Locales décentralisées sur l'ensemble du Département – Arras – Béthune – Boulogne-sur-Mer – Calais – Hénin-Beaumont – Hesdin – Lens – Saint-Omer.

Moyens d'action : La formation juridique des militants par des stages nationaux et locaux. Le souci majeur s'est concrétisé par la création, à l'initiative des organisations des consommateurs, de l'Association d'aide à la formation des responsables des organisations de consommateurs (ASSFORM), et d'organiser elle-même des stages de formation pour les responsables.

Représentation des intérêts des consommateurs au niveau du département : parmi les plus connues figurent la Commission Départementale d'équipement commercial, la Commission Départementale de Surendettement, le Comité Départemental de l'Habitat, la Commission Départementale de Conciliation en matière de loyer, les diverses instances de concertation (Postale, EDF, GDF, SNCF, France-Télécom...)

Dans les structures locales, les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), autrefois appelés Unions Régionales des organisations de consommateurs (UROC), ont été institués dès 1966. Ils apportent une aide technique aux organisations de consommateurs pour :

- Améliorer leur documentation technique et juridique.
- Centraliser et diffuser les adresses des associations locales de consommateurs.
- Réaliser des stages de formation.

Les CTRC disposent d'une émission sur France 3, produite avec le soutien financier de la Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

La présidence de l'UROC Nord Pas-de-Calais est assurée par notre Camarade Daniel MONNEU-SE.

Conditions d'adhésion : Les adhérents de l'association sont les syndiqués Force Ouvrière, donc membres de droit et les membres affiliés acquittent une cotisation annuelle. La protection des consom-

mateurs vise à imposer le respect de la réglementation existante. Elle traite individuellement les demandes téléphoniques, les dossiers de ses adhérents en vue du règlement amiable et privé auxquels ils peuvent être confrontés, en tant que consommateurs, locataires, usagers d'un service public, clients d'une banque, d'une compagnie d'assurance, d'associations de locataires, etc.

L'A.F.O.C. accorde une attention particulière dans ses actions, au secteur locatif. Les administrateurs élus au sein des Conseils d'Administration des Organismes H.L.M. s'attachent avec convictions à promouvoir les droits des locataires.

Résultats 2006

Élections HLM Novembre-décembre 2006

Gros succès de l'A.F.O.C. dans le Département du Pas-de-Calais aux élections HLM. Elle a maintenant 3 élus dans l'ensemble des bailleurs, suite à des résultats percutants, jusqu'à obtenir 13,66 % de plus qu'en 2002.

Ces résultats, nous les devons à la bonne campagne menée par nos candidats dans le Département.

L'Union Départementale les remercie pour leur excellent travail. Nos élus œuvreront pour continuer à développer l'A.F.O.C. D'ores et déjà ils se tiennent à la disposition des locataires.

Nos trois élus sont :

■ Office H.L.M. – Régine BERLEUR
Appartement 5 – 171, rue Michel Ange
62100 CALAIS

■ S.I.A. – Jean BATTAGLIA
1, rue Raymond Sulliger
62680 MERICOURT

■ Habitat 62/59 – Dominique DARRE
67, rue du Temple – 62100 CALAIS

L'A.F.O.C. convaincue de la nécessité de poursuivre son action dans le respect de ses engagements dans de nombreux dossiers, dans des sujets aussi marquants et importants qu'ils soient, ne constituent pas un bilan, mais illustrent les défis à relever pour que le consommateur soit reconnu comme un partenaire économique à part entière.

L'AFOC met toute son énergie et se donne les moyens pour se battre aux côtés des consommateurs

Le Consommateur est un acteur du système économique. Cela implique des règles, des droits du consommateur face aux entreprises, aux fournisseurs privés ou publics. Un ensemble de textes, des plus importants qui soient, complété sur divers points par des projets de lois, avec harmonisation de la législation, protège les consommateurs des pays membres de la Communauté Européenne.

L'Association Force Ouvrière Consommateurs, créée dans le but d'assurer la défense des adhérents Force Ouvrière, dispose de 8 sections locales sur le département du Pas-de-Calais. Chaque année des consommateurs s'adressent à elles pour un renseignement, un appui, et 60 à 70% environ des affaires parviennent à une issue favorable. Cependant, l'AFOC n'est pas un bureau d'assistance "tous azimuts", sa vocation n'est pas de se substituer à ses adhérents dans leurs démarches, mais bien de leur apporter l'information et la formation nécessaire, pour qu'ils aient le maximum de chances de succès.

Les dossiers étudiés dans leurs détails permettent surtout d'engager la discussion avec le professionnel, de rechercher la solution qui avait été refusée, permet l'argumentation de l'AFOC pour avoir un "poids" beaucoup plus considérable que l'individu isolé, en optant pour la solution la moins mauvaise. Faute de parvenir à la meilleure, la solution recherchée et obtenue avec l'accord de l'intéressé, sera mise en balance avec les résultats obtenus amiablement.

L'Association Force Ouvrière Consommateurs est animée par des militants bénévoles, actifs ou retraités, qui se consacrent à cette tâche en plus de leurs responsabilités professionnelles, familiales ou syndicales. Il faut donc en tenir compte dans les rapports avec eux.

Administrations et Instances de la Protection des Consommateurs

Lorsqu'il y a une infraction à la législation ou à la réglementation, le consommateur peut demander aux pouvoirs publics, par l'intermédiaire des différents services compétents, de constater l'infraction. Ne sont citées ci-dessous que les plus importantes ou les plus susceptibles d'être utiles en cas de litiges relevant de leurs compétences :

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) qui dépend du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, est chargée de faire appliquer la législation sur les prix et la concurrence, les fraudes et les tromperies, etc. Cette administration est ainsi le principal interlocuteur des consommateurs au plan protection, avec la Direction Départementale de la

Concurrence, de la Consommation et la Répression des Fraudes. Pour le Département du Pas-de-Calais : 20 rue du Marché au Filet B.P. 930 62022 ARRAS CEDEX. Au niveau régional : Direction Régionale de la CCRF (DRC-CRF).

Les autres Administrations : Même la Défense Nationale participe, dans la mesure où les gendarmes en dépendent et où ils sont compétents pour constater certaines infractions. Certains départements ministériels ou administrations ont des attributions plus significatives :

- >> comme les Services Vétérinaires (ministère de l'Agriculture)
- >> l'Institut Scientifique et Technique des Pêches Maritimes (ISTPH – ministères des transports).
- >> le Service de la Protection des Végétaux rattaché au ministère de l'Agriculture.
- >> le Service de Métrologie (ancien service des instruments de mesure – ministère de l'Industrie).
- >> la Direction des Assurances.
- >> le ministère du Logement, responsable de tout ce qui concerne le logement, la Construction et l'Urbanisme, les Directions Départementales de l'Equipements (DDE).
- >> la Direction des Routes (ministère chargé des Transports pour tout ce qui a trait à la Sécurité Routière et aux Autoroutes).
- >> le ministère de l'Intérieur joue un rôle en matière de consommateurs par l'intermédiaire de la Direction Civile, pouvant élaborer des mesures de protection des consommateurs en matière d'industries, produits dangereux, de pollutions, etc.
- >> le ministère de la Santé est compétent en matière de médicaments, de cosmétiques, honoraires des masseurs kinésithérapeutes, honoraires médicaux, etc.
- >> l'Institut National de la Consommation (INC) n'est pas une administration, mais un établissement public "à caractère administratif dont les ressources proviennent à 40% environ d'une subvention de l'Etat et le reste de la vente de la revue "50 millions de Consommateurs". Il a vocation à la formation, à l'information et à l'assistance technique des consommateurs.

Autres Instances ayant trait à la consommation :

- >> la Commission des Clauses abusives (CCA)
- >> la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
- >> la Commission de la Sécurité des Consommateurs (CSC)
- >> la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)
- >> le Médiateur de la République (les deux dernières instances exercent leurs actions dans le domaine des relations Citoyens/Administrations).

Association Force Ouvrière Consommateurs

10, Avenue Van Pelt – B.P. 145 - 62303 LENS CEDEX - Tél. 03 21 69 88 00 – Fax 03 21 69 88 09 - E-mail : udfo62@wanadoo.fr

PERMANENCES DES UNIONS LOCALES AFOC

ARRAS : Maison des Sociétés – 16 rue Aristide Briand - 62000 ARRAS
Tél. Fax : 03.21.23.03.49
Mardi à 18h30 ou sur rendez vous

BETHUNE : Bourse du Travail – 558 route de Lille - 62400 BETHUNE
Tél. : 03.21.68.00.58 – Fax : 03.21.56.38.15
Sur rendez-vous (1 permanence début et fin de mois)

BOULOGNE : Bourse du Travail – 6 rue d'Artois - 62200 BOULOGNE
Tél. Fax : 03.21.31.43.08
Mercredi de 14 h à 16 h

CALAIS : Bourse du Travail – Place Crèvecoeur - 62100 CALAIS
Bureau 15
Tél. : 03.21.36.51.53 – Fax : 09.54.36.51.53
Sur rendez-vous (du lundi au vendredi 14h à 18h)

HENIN- BEAUMONT :
Foyer Léon Jouhaux – 34 bd Gabriel Péri - 62110 HENIN BT
Tél. Fax : 03.21.49.12.68
Mardi de 18h30 à 20h

HESDIN : 28 résidence Tripiér – BP 141 - 62140 HESDIN
Tél. Fax : 03.21.86.68.50
Sur RDV

LENS : 10 avenue Van Pelt – BP 145 - 62300 LENS
Tél. : 03.21.69.88.00 – Fax : 03.21.69.88.09
1^{er} et 3^{ème} mardi du mois sur rendez vous

ST OMER : rue de l'Arsenal – Quartier Foch - 62500 ST OMER
Tél. Fax : 03.21.98.81.55
Lundi de 16h à 17h30