

Rapport du Président

Commission permanente du
lundi 4 avril 2022

N° CP-2022-4-6-4

N° applicatif 3332

6^{ème} Commission

Commission Patrimoine et rayonnement alsacien

Service instructeur

Service partenariats et territoires rhénans

Service consulté

CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION PROPOSITION D'APPROBATION D'UNE CONVENTION DE FINANCEMENT 2022 - 2024 ET D'ATTRIBUTION D'UNE SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT

Résumé : Le rapport propose d'attribuer une subvention de fonctionnement de 30 000 € par an au Centre Européen de la Consommation (CEC) sur la période 2022-2024 (90 000 € sur toute la période) et de signer une convention de financement triennale avec le bénéficiaire ainsi que l'ensemble des cofinanceurs de la structure. Cette convention fait suite à des conventions bilatérales CEC/Bas-Rhin et CEC/Haut-Rhin puis CEC/CeA dont le montant total s'élevait à 30 000 €.

Le CEC est une association franco-allemande basée à Kehl qui apporte conseil et information aux consommateurs. La Collectivité européenne d'Alsace se tient aux côtés des instances qui informent nos concitoyens sur les questions transfrontalières comme le CEC.

Celui-ci joue en effet un rôle majeur dans le traitement des litiges transfrontaliers liés à des problèmes de consommation et a encore récemment démontré son utilité en fin d'année 2021, en s'impliquant fortement dans le développement puis la mise à jour d'un outil numérique destiné à informer la population des conditions pour entrer sur le territoire du pays voisin.

La subvention vise à soutenir le fonctionnement du CEC ainsi qu'un programme de travail commun à l'ensemble des partenaires qui sera voté en conseil d'administration.

Le Centre Européen de la Consommation (CEC) est une structure d'information et de conseils aux consommateurs. Association de droit allemand, elle est composée de membres français et allemands et a fêté ses 25 ans en 2018.

L'association est compétente en matière transfrontalière et européenne. Le CEC est la seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs présents dans chaque Etat membre de l'Union européenne. A la fois service de proximité dans une région frontalière, responsable de projets innovants et porteur de missions européennes, le CEC se présente comme un acteur incontournable en matière de protection des consommateurs transfrontaliers et européens. Le CEC fait partie d'un réseau de structures apportant informations et conseil aux personnes concernées par des mouvements transfrontaliers, et vient ainsi en complément de l'offre d'information fournie par les INFOBESTs notamment.

Ensemble, les deux départements alsaciens puis la Collectivité européenne d'Alsace ont cofinancé le CEC à hauteur de 30 000 € par an depuis 2019.

1) Projet « Vivre son handicap dans la région frontalière »

C'est dans ce cadre que le projet « Vivre son handicap dans la région frontalière » a été mené par le CEC.

Dans la première phase de ce projet, un état des lieux du droit et de la pratique en région frontalière ainsi qu'une analyse juridique comparative des législations allemandes et françaises ont été réalisés en coopération avec les associations de personnes en situation de handicap, les administrations françaises et allemandes compétentes et les autres structures transfrontalières.

Trois axes de travail ont alors été dégagés pour la seconde phase du projet qui s'est achevée en décembre 2021 :

- le transport (tram, train et voiture)
- l'emploi
- l'accès aux loisirs et à la culture

Pour chacun de ces axes, les obstacles rencontrés par les usagers ont été remontés aux autorités compétentes ou directement résolus au cours du projet (cf. rapport intermédiaire ci-joint avec ses trois annexes). **Les travaux menés par le CEC ont conduit à des actions ciblées et utiles conformes aux retours des usagers.** Comme cela a été discuté avec la direction de l'Autonomie, il ne sera pas nécessaire de poursuivre ce projet à cette échelle.

2) Outil numérique relatif au franchissement des frontières

Le CEC a par ailleurs fortement contribué au lancement de **l'outil numérique relatif au franchissement des frontières**, dont il a assuré la coordination globale, en lien avec le réseau INFOBEST. Cet outil jouit d'un grand écho dans le Rhin supérieur : plus de 135 000 consultations étaient recensées début février 2022, soit 3 mois après son lancement. Une subvention particulière de 10 000 € a été consentie au CEC en 2021 pour l'aider à assumer cette fonction.

3) Expertise en matière de consommation franco-allemande et de renseignement des consommateurs

De manière plus générale, le CEC est un **acteur majeur du renseignement des citoyens sur les problématiques transfrontalières ayant une dimension**

marchande (achat de biens et de services, banque et assurances, transports...). Leur action repose sur quatre piliers :

- Des domaines d'intervention qui concernent la région frontalière en apportant des réponses aux problématiques individuelles et collectives des consommateurs posées par le fait frontalier (suppression des obstacles transfrontaliers et mise à disposition des citoyens d'une **assistance directe, simple et multilingue**) ; les juristes du CEC interviennent directement par écrit auprès du professionnel pour faire valoir les droits des consommateurs transfrontaliers pour obtenir un règlement à l'amiable du litige ;
- Des consultations juridiques personnalisées sur place et des **règlements des litiges à l'amiable** pour les consommateurs de la région sur tous les thèmes de consommation transfrontalières et plus particulièrement pour les secteurs de l'immobilier, les services financiers et prestations de services, la vente ou achat de véhicules en Allemagne, la santé, la fiscalité et la justice ; 5744 demandant ont été répertoriées en 2021 dont 32% provenant du territoire alsacien ;
- Une structure opérationnelle de terrain qui **encourage la mobilité transfrontalière** (guides numériques spécifiques, travail pour la reconnaissance mutuelle des vignettes automobiles écologiques...) ;
- Une communication ciblée sur le Rhin supérieur avec les médias régionaux alsaciens (chronique bimensuelle dans les DNA, interventions bimensuelle sur France Bleu Elsass, interventions régulières sur France Bleu Alsace...).

Pour l'année 2022, le CEC sollicite la Collectivité européenne d'Alsace à hauteur de 30 000 €. Cette subvention est principalement destinée à accompagner la structure dans ses missions quotidiennes à la fois au niveau de son fonctionnement mais également sur la base d'un programme de travail validé par le Conseil d'administration (cf. la proposition de programme jointe en annexe au rapport). Un des axes fort de ce programme 2022 sera de moderniser les supports et outils de communication bilingues.

Le budget prévisionnel annuel sur la période 2022-2024 du CEC est le suivant :

<u>Dépenses annuelles</u>		<u>Recettes annuelles</u>	
Frais de personnel	268 257,01 €	Land Bade-Wurtemberg	121 000 €
Amortissements/ équipements	1050,00 €	Land Rhénanie-Palatinat	20 000 €
Formulaire réclamation / internet	1 850,00 €	Ortenaukreis	6 600 €
Interprétariat	5 000,00 €	Ville de Kehl	11 500 €
Loyer	13 000,00 €	Ville d'Offenburg	4 000 €
Relations publiques / Publications	2 000,00 €	Ville d'Achern	2 000 €
Protection des données	1 000,00 €	Ville de Lahr	2 000 €
Audit financier externe	1500,00 €	Ville d'Oberkirch	2 000 €
Frais de déplacement	2 000,00 €	Eurométropole de Strasbourg	49 500 €
Banque de données (fichier presse)	2 100,00 €	Région Grand Est	60 000 €
Frais indirects	20 842,99 €	Collectivité européenne d'Alsace (sollicitée)	30 000 €
		Ressources propres	10 000 €
TOTAL	318 600 €	TOTAL	318 600 €

L'engagement de la Collectivité européenne d'Alsace et des autres partenaires à soutenir le CEC est formalisé par une convention de financement qui figure en annexe au présent rapport.

Au vu de ce qui précède, je vous propose de :

- Attribuer une subvention de fonctionnement de 30 000 € par an au Centre Européen de la Consommation (CEC) de 2022 à 2024, soit 90 000 € au total sur toute la période, subvention destinée à soutenir le fonctionnement du CEC ainsi qu'un programme de travail commun à l'ensemble des partenaires ;
- Approuver la convention de partenariat jointe en annexe au présent rapport et m'autoriser à la signer.

La subvention de fonctionnement sera prélevée sur l'opération P050O004 NATANA 2209 - 65-65748-048 et versée selon les modalités prévues dans la convention.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

LE PRESIDENT



Frédéric BIERRY