

Les permanences d'accueil - 1 - Premier contact

9 février 2021

Partage d'expérience

Ce document a pour but de mettre les militants en situation d'accueillir et de renseigner les adhérents venant demander des conseils liés à des litiges de consommation. Objectif :

- Faciliter la prise de fonction de nouveaux bénévoles au sein de l'association pour l'animation de tenue de permanences
- Inscrire le bénévole dans son environnement.

L'accueil

Vous êtes militants ou bénévoles, ce qui est un engagement libre et gratuit. Cet engagement vous oblige à respecter les statuts et les orientations de l'association dont vous véhiculez, à votre niveau, l'image.

Vous avez l'exigence de respecter les horaires d'accueils définis en commun et qui sont communiqués au public. En cas de problème, il est impératif de prévenir. Il ne faut pas que les adhérents se déplacent pour trouver porte close.

L'animation de permanence juridique peut paraître compliquée car technique ? Ne vous sous-estimez pas et ne vous découragez pas. Vous serez accompagné, dans un premier temps au moins, par un bénévole plus expérimenté. Et pour les questions les plus ardues, vous aurez accès au service mis à votre disposition par INDECOSA-CGT National et à d'autres relais.

INDECOSA-CGT est « l'organisation CGT des Consommateurs », elle est donc amenée à accueillir et traiter en priorité les problèmes soulevés par les salariés adhérents de la CGT. Mais elle prend en compte les litiges des autres salariés sans distinction. Précision : par « salariés », l'association entend les salariés avec ou sans emploi, les actifs comme les retraités.

C'est décidé, vous vous lancez dans une activité d'accueil des consommateurs et de règlement amiable en matière de consommation.

Quelques conseils pratiques :

L'adhésion

Obligatoire pour **prendre en charge un litige de consommation**, vous devez demander une adhésion car si vous exercez cette activité à titre bénévole, vous le faites dans le respect de la loi du 31 décembre 1971, portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

Pour une association de consommateurs, cette loi dispose, article 63 que : « **...les associations agréées de consommateurs**, les associations agréées exerçant leur activité dans les domaines de la protection de la nature et de l'environnement et de l'amélioration du cadre de vie et du logement, les associations habilitées par la loi à exercer les droits de la partie civile devant la juridiction pénale, les associations familiales et les unions d'associations familiales régies par le code de la famille et de l'aide sociale, les groupements mutualistes régis par le code de la mutualité **peuvent donner à leurs membres des consultations juridiques relatives aux questions se rapportant directement à leur objet.** »

Si le consommateur est adhérent à la CGT, tout va bien. Mais s'il s'agit d'un autre salarié, il est impératif de lui demander de devenir adhérent de l'association « INDECOSA-CGT ».

Bon à savoir :

La loi de 1971 précise article 66-1 que « *Le présent chapitre ne fait pas obstacle à la diffusion en matière juridique de renseignements et informations à caractère documentaire.* ». Ainsi, si le consommateur qui vous consulte veut simplement un renseignement d'ordre général, une fiche d'information, vous pouvez lui répondre sans être hors la loi.

Attention !

L'adhésion n'entraîne en aucune façon une obligation de résultat.

Votre obligation est une obligation de moyen.

C'est quelque chose que vous pourrez préciser à votre adhérent. Vous lui préciserez ainsi que le montant de l'adhésion qu'il vient de régler n'est pas la contrepartie d'un conseil juridique, mais bien le soutien à l'association et à son fonctionnement.

Vous aurez la volonté de trouver des solutions pour tous vos adhérents, dites-vous

bien que ce ne sera pas toujours possible. Même si vous êtes un excellent négociateur, vous serez contraints par les faits, les règles et les preuves en présence.

Collecter des données

L'adhésion est l'occasion de collecter les données personnelles du consommateur. Vous noterez son nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale et bien des renseignements confidentiels.

Vous avez donc l'obligation de respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur en France le 25 mai 2018.

Vous devrez recueillir le consentement de l'adhérent qui doit être informé, « *De façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples* ».

L'adhérent doit savoir très exactement quelles données sont conservées, pour quoi faire, pendant combien de temps, qui dans l'association est le référent pour la protection de données.... L'adhérent pourra ainsi exercer son droit de demander communication de ces informations (s'il le fait, ne tardez pas à répondre !) et d'en demander la suppression totale ou partielle.

Veillez à son consentement éclairé et express. Une mention explicite, une case à cocher sur le bulletin d'adhésion. Doivent être prévues. Ainsi, vous pourrez préciser que « *les données collectées sont exclusivement destinées au traitement du litige, elles ne sont pas communiquées à des tiers* ». **Gardez la preuve des consentements recueillis.**

Vous penserez à supprimer régulièrement les données trop anciennes, celles qui ont plus de 5 ans par exemple (c'est le temps de la prescription de droit commun).

NB : L'appartenance syndicale est une donnée « sensible » ! Le RGPD interdit de la recueillir par principe, évidemment ça ne concerne pas les membres ou adhérents d'une association syndicale !

Bon à savoir : N'hésitez pas à adopter, dans vos échanges, la formule de votre association nationale :

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD UE 2016/679), vous avez le droit de demander à consulter / corriger / vous opposer /

exporter / supprimer le contenu des informations personnelles détenues dans notre système d'information si elles existent, ainsi que les traitements associés.

Si ça n'est pas déjà fait, demandez à l'adhérent de mettre le dossier en ordre et de rédiger un résumé des faits dans l'ordre chronologique. Il est bon qu'il ait conscience que ce dossier est le sien.

Évidemment, si c'est compliqué pour lui, vous ferez ce tri et cette synthèse avec lui.

Les éléments récoltés vous permettront de renseigner la fiche de permanence de votre association.

C'est le moment d'exposer tous les éléments importants. Demandez à voir les documents (bon de commande, conditions générales, etc....). Et les courriers échangés.

Ne gardez que des copies dans votre dossier : pas d'originaux. Il aura parfois la tentation de vous laisser tout. Ce sera l'occasion de lui rappeler qu'il ne doit d'ailleurs jamais sans séparer. Nous verrons que ce sont là des éléments de preuve qui sont déterminants pour la suite.

Posez des questions !

Vous avez trié les informations utiles et éliminé les éléments sans intérêt. Mais il vous manque des informations importantes que le consommateur tait. Il n'en connaît pas l'importance. À vous de le guider.

« Votre adhérent vous dit qu'il a acheté une télévision à la FNAC mais qu'il veut annuler ? »

Vos questions : c'est un achat au magasin ou à distance ? Il date de quand ? A-t-il versé une somme d'argent au moment de la commande ? Si oui, est-ce un acompte ou des arrhes ? Quand est prévue la livraison ?

INFOS Pratiques N°3 | 09 Février 2021 | Les permanences d'accueil | Partage d'expérience |