

CNAFAL

19 rue Robert Schumann 94270 Le Kremlin-Bicêtre

cnafal@cnafal.net / www.cnafal.org

2 09.71.16.59.05

Administrateurs du secteur consommation :

Claude Rico, Vice-Président Patrick Charron, Administrateur

Service Juridique consommation du CNAFAL :

Karine Létang juristeconso@cnafal.net

Anaïs Abdou

litigeconso@cnafal.net

Rédacteur:

Karine Létang avec la participation de Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en page L'info conso du CNAFAL

2éme trimestre 2020

Dossier central:

Le consommateur face au

Covid-19...

Edito: Petit bilan post Covid	3
«Focus» sur les droits des bénévoles	5
Les différentes interventions du CNAFAL	6
Point sur l'actualité: Le nouveau contrat-type obligatoire pour les auto-écoles, depuis début juin!	6
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?	8
Législation, Réglementation	9
Jurisprudence	10
Dossier central: le consommateur face au Covid-19	
Un de nos représentants nous parle de la traçabilité	17
Base documentaire	19



Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso sera l'occasion de faire un bilan avant l'été.

Le dossier central porte sur l'impact du Covid-19 sur le consommateur.

Dans ce numéro, nous ferons un point sur le nouveau contrat-type pour les auto-écoles et la traçabilité des produits, notamment sur la viande bovine.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle ou encore la rubrique intitulée base documentaire!

Nous rappelons que toute l'équipe CONSO est à votre disposition.

Si vous voulez réagir, n'hésitez pas à envoyer un e-mail à l'adresse suivante : juristeconso@cnafal.net



Edito: Petit bilan post Covid.

En ce début de mois de juillet 2020, nos activités de 2020 ont été fortement impactées par la grève des transports en commun, puis par l'apparition du Covid-19, mais nous voulons rester positifs et mobilisés afin de poursuivre nos missions d'accompagnement des familles sur l'ensemble de nos champs d'actions : la consommation, l'ANCV, la santé...

✓ Bravo à nos Cdafal!

Dans le Flash, nous avons retracé au fil des semaines les actions de nos Cdafal pour accompagner les familles durant cette période anxiogène : l'accompagnement alimentaire (Cdafal 46, le Cdafal 68), la conception de masques distribués gratuitement aux habitants (Cdafal 24)...

Voici de belles initiatives solidaires qui nous rendent fiers d'appartenir au réseau!

✓ Des nouvelles de l'ULCC?

Nous avions organisé, au nom de l'ULCC, une formation qui devait se tenir le 27 mars à Bordeaux. De nombreux participants s'étaient inscrits autour des intervenants, mais les mesures gouvernementales de restrictions de rassemblement nous ont obligés à annuler cette formation.

Une seconde formation qui devait se tenir à Belfort le 13 juin 2020, également annulée.



Il faut alors reprendre nos projets et nos objectifs communs. Pour ce faire, une réunion de l'ULCC en visioconférence a pu avoir lieu le 17 juin entre nos trois organisations : de nouvelles dates de formation vous seront communiquées et nos projets reprennent vie comme la conception du site de l'ULCC. Une nouvelle réunion en visioconférence est programmée le 10 juillet.

✓ Des vacances d'été avec le Covid en toile de fond...

Les départs en vacances pourront avoir lieu sans restriction sur le territoire français (hors Mayotte et Guyane) mais avec le maintien des gestes barrières et du port du masque, qui pourra être délicat à supporter en cas de fortes chaleurs.

Restons prudents!

Et attention à ne pas jeter vos masques sur la voie publique!

Pour les familles qui souhaitaient partir en dehors de la métropole :

<u>En Outre-mer</u> : les déplacements restent soumis à des « motifs impérieux » d'ordre professionnel ou familial, avec mise en quatorzaine à l'arrivée. Le gouvernement précise que des ajustements seront opérés au cours de l'été ;

<u>Sur le territoire Européen</u> : les voyages sont possibles depuis le 15 juin ;

<u>En dehors de l'Union européenne</u> : ce sera possible à partir du 1er juillet mais seulement dans les pays où l'épidémie sera maîtrisée.



Attention, avant de partir à l'étranger, afin de vérifier, pays par pays, les restrictions de circulations, de vols, éventuelles mises en quarantaine ou quatorzaine, et la situation sanitaire dans le pays où vous désirez aller. Il est prudent de consulter :

- le site France diplomatie : https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/;
- le site des ambassades, comme celui de l'ambassade de France ;
- le site «<u>Re-open EU</u>», nouvellement créée par la Commission Européenne. Vous sélectionner votre destination puis grâce à 4 onglets et à plusieurs sigles, des informations vous sont délivrées sur les possibilités de circulations, les services ouverts sur place, les sites utiles pour le voyage dans le pays en question.

A noter par exemple, que pour l'instant, il existe des interdictions d'entrer sur le sol Hongrois pour les Français.





«Focus» sur les droits des bénévoles

Le tissu associatif est très représenté sur le territoire, ainsi on dénombre plus de 16 millions de bénévoles actifs dans de nombreuses structures.

Au sein de notre réseau, on dénombre une majorité de bénévoles, sans lesquels notre organisation ne pourrait fonctionner.

Le bénévole d'une l'association doit participer à son animation et à son fonctionnement, sans contrepartie, ni



aucune rémunération sous quelque forme que ce soit, en espèces ou en nature, comme l'a rappelé un ministre de l'économie et des finances dans une <u>question écrite n°2118</u> posée en 2013.

Le bénévole peut cependant bénéficier de certains avantages en matière de remboursement, d'imposition et de formation.

1/ Les règles de remboursement de ses frais

Suite aux déplacements que le bénévole effectue dans le cadre de ses missions dans l'association, il peut solliciter le remboursement de ses frais à la condition de les justifier à l'aide de factures.

Lorsque la délivrance d'une facture s'avère impossible, le principe du remboursement au forfait est accepté, comme c'est le cas par exemple pour les remboursements de frais de carburants avec calculs des kilomètres effectués. Les remboursements de repas s'effectuent aussi également sur ce principe avec un barème forfaitaire.

Attention, ces remboursements ne doivent pas être exorbitants au vu de l'activité du bénévole car « toute demande de remboursement qui pourrait présenter un caractère somptuaire pourrait être considérée par l'administration fiscale ou sociale comme un revenu et à ce titre soumis à différents impôts » (Réponse ministérielle n°8718, JOANQ du 10 avril 1989, p. 1705).

Dans le cas où le bénévole peut décider de ne pas demander le remboursement de ses frais à l'association, on considère alors qu'il en fait don à l'association. Dans ce cas, il peut y renoncer expressément, et en vertu de l'alinéa g-2° de l'article 200 du Code général des impôts, il peut alors bénéficier d'une réduction d'impôt.

2/ Le cumul de statut possible dans de nombreux cas

Le **demandeur d'emploi** peut exercer une activité bénévole en vertu du Code du travail (article L 5425-8) dans la mesure où cela reste « compatible avec une recherche d'emploi » et que cette activité ne se fasse pas chez un ancien employeur et qu'elle ne remplace pas un poste de salarié. Cette même restriction existe pour le **bénévole en préretraite.** Ces principes visent à ne pas remplacer un bénévole par un éventuel salarié. Les retraités et salariés peuvent également avoir un statut de bénévole mais il appartiendra au salarié de ne faire concurrence à son employeur par ce biais.

3/Ses droits aux congés

Afin d'encourager le bénévolat, des mesures permettent aux bénévoles de bénéficier de divers congés qui peuvent être utilisés plus ou moins longtemps. Il existe notamment le congé à la formation, le congé de représentation (maximum de 9 jours pas an), le congé solidaire (2 à 4 semaines), le congé sabbatique, ... Des fiches précisent les spécificités de chaque type de congés.

4/ Des mesures de valorisations professionnelles

Plusieurs dispositifs existent pour valoriser ses activités de bénévoles.

Chaque bénévole peut faire valoir ses compétence grâce à **une VAE** dans le cas où l'activité de bénévolat a duré au moins trois ans. Il s'agira alors pour le bénévole, d'effectuer les démarches pour faire valider ses compétences. Sous l'impulsion de la loi du 8 août 2016, le bénévole peut aussi valoriser son engagement associatif en déclarant ses activités à l'aide du **Compte d'engagement citoyen**. Il faut alors déclarer ses activités via le site https://www.moncompteformation.gouv.fr/. «Le Compte Bénévole » doit être rempli en précisant la fonction occupée, l'association, les heures de bénévolat accomplies. L'engagement doit cependant répondre à certains critères et être avalisé par un membre dit «valideur» qui atteste des fonctions exercées. Ce compte d'engagement doit être rempli à des dates précises afin d'être validé.

Pour aller plus loin:

Le guide du bénévolat: https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide benevolat 2015.pdf



Les différentes interventions du CNAFAL

Le CNAFAL a mis en ligne plusieurs articles et communiqués de presse de mars à juin 2020 :

-Démarchage téléphonique : le Sénat ne doit pas rouvrir la boîte de Pandore (3 juin 2020)

Après avoir obtenu d'importantes avancées à l'Assemblée nationale pour lutter contre le fléau du démarchage téléphonique dont sont victimes 9 Français sur 10, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CNAFC, la CLCV, Familles de France, Familles Rurales, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF s'alarment aujourd'hui de leur possible détricotage par la Haute Assemblée.



Alors que les Sénateurs vont examiner le texte de loi, nous les exhortons à ne pas revenir aux inadmissibles excès du secteur, source d'exaspération mais aussi et surtout d'une multitude de litiges de consommation.

Masques grand public, Que faut-il savoir ? (4 mai 2020)

http://www.cnafal.org/masques-grand-public-que-faut-il-savoir/

Le déconfinement débute le 11 mai, mais ce n'est pas sans poser des difficultés : que ce soit dans les écoles, dans les entreprises, dans les transports en commun. Le port du masque sera alors rendu obligatoire dans les transports en commun, les taxis, les collèges, et recommandé dans les lieux publics, d'où la nécessité de pouvoir s'en procurer.

Masques «grands publics» ou « alternatifs » : le gouvernement communique « masqué » (28 avril 2020)

La secrétaire d'État du ministère des finances, Agnés Pannier-Runacher, a invité, vendredi 25 avril, l'ensemble des associations nationales de consommateurs pour les informer et échanger sur la distribution des masques dits « grand public » ou « alternatifs » en vue de la fin du confinement.

- Pourquoi manquons-nous de tests? (17 avril 2020)

Alors qu'en Corée du sud, à Singapour ou en Allemagne, les tests sont déployés à large échelle permettant de connaître les porteurs du virus y compris les porteurs sains et de les isoler le temps de leur contagiosité, rien de tel en France où les tests sont réservés aux professionnels de santé qui présentent des symptômes, aux patients hospitalisés, aux personnes à risque qui ont des symptômes (traitements diminuant l'immunité), aux femmes enceintes et seulement aux trois premiers patients atteints dans le cadre d'une structure d'hébergement collectif (EHPAD).

- Le consommateur mieux protégé face aux annulations de voyages et de prestations touristiques liés au Covid-

19 (31 mars 2020)

De nombreux consommateurs sont confrontés aux annulations de voyages et de prestations touristiques qu'ils projetaient de faire en France ou à l'étranger, compte tenu des mesures de confinement et de la propagation du virus sur le sol national et étranger.



Point sur l'actualité: Le nouveau contrat-type obligatoire pour les auto-écoles, depuis début juin!

En pleine crise sanitaire, le nouveau contrat-type, applicable aux auto-écoles, est rentré en vigueur le 1er juin...

1/ Quelles sont les nouveautés ?

Les auto-écoles ne peuvent plus présenter au candidat conducteur leur propre modèle de contrat, comme c'était auparavant.

Le contrat doit obligatoirement respecter le <u>décret 2020-142 du 20 février 2020</u> et les dispositions du contrattype qui figurent dans l'annexe du décret. Un <u>nouvel arrêté du 29 mai 2020</u> prévu pour le permis B, reprend également le contrat-type dans les mêmes conditions.

2/ Quel intérêt pour le consommateur ?

La suppression des clauses abusives de certains contrats et éviter les abus :

En effet, certaines clauses de contrats détectées dans les auto-écoles pouvaient être abusives, comme la Commission des clauses abusives (<u>recommandation 05-03</u>), certaines juridictions ou encore la DGCCRF avaient pu le constater. Le contrat pouvait être déséquilibré, certaines auto-écoles imposaient un mode de paiement spécifique, des clauses pouvaient être contraires au Code de la route ou au Code de la consommation et assimilables à une clause pénale en imposant des sanctions financières illégales.

• Une plus grande clarté pour le consommateur :

Tandis que certains contrats pouvaient être trop épurés, d'autres pouvaient être d'une longueur trop importante (allant jusqu'à plus de 30 pages) rendant le contrat soit illisible soit inutile. Élaboré dans le cadre du Conseil national de le consommation (CNC), ce qui implique la participation des professionnels du secteur, de l'État et des associations de consommateurs, comme le Cnafal, le nouveau contrat-type s'est voulu plus clair permettant ainsi une comparaison possible des prestations de plusieurs auto-écoles et de connaître les prestations délivrées lors du forfait proposé : frais de dossier, coût d'une heure de conduite, conduite avec moniteur ou simulateur, ...



Faciliter le règlement des litiges :

Les juristes qui ont participé au groupe de travail du CNC sur le sujet, ont voulu limiter au mieux le traitement des litiges qui pouvaient émerger entre une auto-école et un élève : la rétractation, la médiation, la rupture du contrat, une présentation tardive au permis ont donc été des points d'attention lors de la rédaction du contrattype.

3/ Quid, des effets sur le prix?

Cette mesure avait notamment pour but d'agir sur les prix et la mobilité des jeunes, dont l'obtention du permis pouvait influer sur leur employabilité.

Le Président de la République ainsi que le 1^{er} Ministre ou le Ministre des finances ont annoncé que suite à la mise en place du contrat-type, les prix du permis de conduire devraient baisser drastiquement de 30%. Il est encore trop tôt pour avoir une visibilité réelle sur le sujet mais il serait intéressant de faire une étude comparative sur le sujet en 2020 ou 2021.

<u>4/ Vers la mise en place d'un comparateur</u> ... Un nouveau comparateur devrait voir le jour prochainement afin de compléter le dispositif.



Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL?

Activités en cours :

Les avis, les dernières réunions:

Le 23 mars 2020	Appel de la DGCCRF pour information sur le projet d'ordonnance sur les voyages et prestations touristiques (Karine Létang)	
Le 24 mars 2020	Avis au CNOF sur le projet de décret sur le transport des corps et formalités administratives liés au Covid-19 (Claude Rico et Karine Létang)	
Le 30 mars 2020	Avis au CNOF sur le projet de décret sur les soins de thanatopraxie durant la crise sanitaire (<i>Claude Rico et Karine Létang</i>)	
Le 2 avril 2020	Réponses au questionnaire de l'ARCEP sur les services de la poste pour l'Europe (Anaïs Abdou et Karine Létang)	
Le 15 avril 2020	Visio-conférence pour Aprifel (Prix, Covid-19) (Patrick Charron)	
Le 22 avril 2020	Appel de la DGCCRF sur le projet d'ordonnance sur les abonnements sportifs et les spectacles annulés (Patrick Charron)	
Le 23 avril 2020	Réunion en vision-conférence au Conseil national de l'alimentation (CNA) sur les projet et dispositifs alimentaires territoriaux (Patrick Charron)	
Le 24 avril 2020	Conférence téléphonique avec la Secrétaire d'État du Ministère de l'économie et des finances sur les masques lavables grands publics (Karine Létang)	
Le 4 mai 2020	Conférence téléphonique entre les associations de consommateurs et Enedis sur le Covid-19 (Karine Létang)	
Le 7 mai 2020	Visioconférence sur la Rénovation énergétique avec les Ministres Julien De Normandie et Emmanuelle Wargon (Karine Létang)	
Le 12 mai 2020	Visioconférence d'EDF (divers sujets) (Karine Létang)	
Le 18 mai 2020	Le 18 mai 2020 Visioconférence d'Engie sur les nouveaux processus de vente (Karine Létang)	
Le 11 juin 2020	GT du CNA sur l'étiquetage du mode d'élevage (P. Charron)	
Le 17 juin 2020	Réunion ULCC en visio-conférence (JM. Bonnemayre / K. Létang)	

CONSOMAG:

L'émission traitant du compte bancaire européen a été diffusée fin mars et début avril. Celle sur le permis à un euro par jour a été diffusée mi-avril. <u>Lien</u>

Un autre sujet à été proposé et est en cours d'élaboration pour un tournage après l'été.





Législation, Réglementation

Travaux de rénovation :

Le dispositif « Denormandie » permettait, jusqu'ici



d'avoir une réduction d'impôts en cas de rénovation de logements dans les quartiers vétustes de certaines communes. Ces mesures sont

élargies aux nouvelles constructions et aux travaux réalisés pour y faire des économies d'énergie.

Décret n° 2020-426 du 10 avril 2020

Titres de séjour :

Les ressortissants étrangers ont 3 mois supplémentaires pour renouveler leur titre de séjour.

Ordonnance n° 2020-328du 25 mars 2020 portant prolongation de la durée de validité des documents de séjour

Contrôle technique :

Les automobilistes, eux aussi, bénéficient de délais

supplémentaires pour effectuer leur contrôle technique.

CommuniquéduministèredelaTransitionécologiqueet solidaire



Arnaques:

La DGCCRF vous alerte face aux arnaques liées au Covid-19, qui peuvent apparaître : achats de masques non livrés, augmentation du prix de livraison, faux appels aux dons, proposition de décontamination de logements privés dits "obligatoires"...

N'oubliez pas que vous pouvez user du site "Signal conso" si vous êtes l'objet de fraudes ou d'arnaques. Le secteur du dépannage à domicile, est également touché.

Arnaques liées au Coronavirus



Signal - Conso

Apprentissage:

Les jeunes apprentis bénéficient de certaines dispositions spécifiques, notamment en ce qui concerne les délais pour débuter une formation.

Décret n° 2020-372 du 30 mars 2020 portant diverses dispositions relatives à l'apprentissage

Décret n° 2020-373 du 30 mars 2020 relatif à la rémunération des apprentis

Ordonnance n° 2020 -387 du 1er avril 2020

Logement:

Le secteur du logement va connaître de nombreuses évolutions durant le mois de juin, notamment en matière de diagnostics.

Ce qui change au 1er juin 2020

Droits:

Le fonds de solidarité pour les petites entreprises et la prise en charge du chômage partiel, bénéficient de deux rallonges budgétaires.

LOI n° 2020 473 du 25 avril 2020 de finances rectificative pour 2020 (1)

Bonus écologique :

Vous voulez acheter ou louer une voiture ? Avezvous pensé au bonus écologique et à la prime à la conversion ? Dans le cadre du Plan de soutien à l'automobile, présenté le 26 mai par le Président de la République, certaines mesures favorables aux véhicules propres, entrent en vigueur le 1er juin 2020.

Décret n° 2020-656 du 30 mai 2020

Rémunération :

Les salariés du secteur particulier employeur ainsi que les assistants maternels qui sont au chômage partiel, profitent d'une ordonnance, les rémunérant au - delà de 35 heures par semaine.

Ordonnance n° 2020-460 du 22 avril 2020



Jurisprudence

Transport aérien:

La Cour de Justice de l'Union européenne rappelle, dans une affaire qui concerne Ryanair, que " les transporteurs aériens doivent indiquer, dès la publication de leurs offres de prix sur internet, la TVA relative aux vols nationaux ainsi que les frais de paiement par carte de crédit, ou encore les frais d'enregistrement lorsqu'aucun mode d'enregistrement gratuit n'est proposé à titre alternatif".

Affaire C 28/19, CP de la CJCE du 23 avril 2020

Sans-abris et Covid-19:

Plusieurs associations (la Fédération nationale droit au logement, la Ligue des droits de l'homme.) ont déposé une requête devant le Conseil d'État, visant notamment à ordonner au Gouvernement de mettre à l'abri toutes les personnes sans domicile fixe ou en habitat de fortune, en réquisitionnant des logements si besoin. Elles demandent aussi d'instaurer des mesures sanitaires pour protéger les personnels accompagnants. Le dépistage systématique est également exigé pour les personnes résidant dans les structures collectives. Le juge des référés a rejeté cette requête sur

Tous les points soulevés.

Ordonnance du Conseil d'Etat du 2 avril 2020



Dépistage :

Un recours a été exercé devant le Conseil d'Etat afin de procéder au dépistage systématique et régulier des résidents et personnels des EHPAD, même en l'absence de symptômes du covid-19. La requête portait aussi sur la distribution de matériels de protection, pour le personnel ainsi que la mise à disposition de matériels d'oxygénation pour les résidents qui ne sont pas hospitalisés. Le juge des référés a rejeté la requête sur les deux points, en rappelant les capacités de tests par jour en progression. Concernant les masques de protection, les personnels des EHPAD sont prioritaires. Compte tenu des moyens dont dispose l'État et des mesures qu'il a déjà prises, le juge n'a pas relevé de carence.

2 Ordonnance du Conseil d'Etat du 15 avril 2020

Rôle des maires :

La décision du Conseil d'Etat, en date du 17 avril 2020, vient préciser les pouvoirs des maires dans la lutte contre l'épidémie du Covid-19.

Les pouvoirs de police du maire dans la lutte contre le coronavirus : une décision du Conseil d'État

Enfance:

Suite à la requête de deux associations de protection de l'enfance (Innocence en danger et Enfance et partage), concernant l'affaire « Marina », la Cour Européenne des Droits de l'Homme a condamné la France car « au regard des constats opérés, le système a failli à protéger l'enfant des graves abus qu'elle a subis de la part de ses parents et qui ont d'ailleurs abouti à son décès ».

CEDH, Arrêt du 4 juin 2020, n° 15343/15 et 16806/15, Association Innocence en Danger et a. c/ France

Alimentation:

La Chambre criminelle de la Cour de cassation a examiné la situation du gérant d'un magasin qui a vendu de la viande hachée, causant des insuffisances rénales auprès d'enfants ayant consommé cette viande. La Cour de cassation a rejeté le pourvoi et confirmé la culpabilité du prévenu en raison de l'obligation de prudence et de sécurité qui pesait sur lui

Arrêt rendu le 31 mars 2020, p. 19-82171

Transports:

La Cour de justice de l'Union Européenne considère que « le comportement perturbateur d'un passager aérien peut constituer une « circonstance extraordinaire» susceptible d'exonérer le transporteur de son obligation d'indemnisation pour l'annulation ou le retard important du vol concerné ou d'un vol suivant opéré par lui-même au moyen du même aéronef ».

Arrêt du 11 juin 2020, C-74/19

Expertise:

Un rapport d'expertise amiable ne peut être la seule preuve que va retenir un juge, même si toutes les parties ont assisté à l'expertise. C'est ce que vient de rappeler la Cour de cassation dans l'arrêt rendu par la troisième chambre civile le 14 mai 2020.

Arrêt de la cour de cassation



Dossier central: le consommateur face au Covid-19...

Depuis le mois de mars et l'arrivée avérée du virus sur notre territoire, le consommateur s'est retrouvé au cœur de la crise à de nombreux points de vue. Il a été alors confronté à des difficultés budgétaires, mais aussi à la gestion de certains évènements, fixés de longue date, et qui finalement ont dû être annulés tels des mariages, des voyages, ...

En plus de la situation de confinement, certains consommateurs ont géré des difficultés et des bouleversements inattendus.

I/ La protection de la santé du consommateur et l'impact sur sa vie quotidienne:

L'impact de la crise sanitaire touche le consommateur de plein fouet dans son alimentation, son budget, son logement...

A/ Un Impact budgétaire lourd pour certaines familles

1/ L'emploi et le confinement

Avec les mesures du confinement, nombreux ont été ceux qui ont vu leurs ressources financières diminuer.

La crise sanitaire a privé totalement ou partiellement certains salariés et chefs d'entreprises de leur activité dans de nombreux secteurs : la restauration, la vente de certains biens non alimentaires.

Les étudiants, souvent avec un budget restreint ont été privés de salaires pour certains petits boulots alors que ces ressources sont souvent essentielles pour lui permettre de poursuivre leurs études sereinement.

Logiquement, l'INSEE a relevé, dans une de ses enquêtes, que la confiance économique des ménages avait subi une forte chute en avril 2020. (Enquête publiée le 18 avril 2020)

Aussi, l'État a mis en place certaines aides pour aider les PME et entreprises.

2/ Des achats inévitables en cette période de crise Certains achats alimentaires et sanitaires (masques et gels hydroalcooliques) se sont révélés indispensables pour les familles.

L'alimentation :

Durant le confinement, les familles ont vu aussi leurs budget alimentation augmenter comme ce fut le cas pour ceux qui habituellement bénéficient, pour la cantine des enfants, de tarifs très bas (quelques centimes pour un repas).



Heureusement, de

belles initiatives ont émergé! Certains se sont aussi voulu acteurs en mettant en place des initiatives solidaires dans les quartiers, en aidant des familles démunies à continuer à se nourrir. Dans notre réseau, certains Cdafal ont été présents dans l'aide alimentaire versée aux familles.

Les achats contraints pour assurer sa sécurité sanitaire

En dehors de l'alimentation, l'achat de masques et de gels hydroalcooliques se révèlent indispensables pour les familles. En ce sens, le Cnafal a encouragé lors de ses avis pour le CNC, de ses contacts avec le Ministère de l'Économie et des finances d'aller vers la gratuité ou une limitation du prix des maques (CP du CNAFAL) et des gels hydroalcooliques.

De ce fait, le prix des gels hydroalcooliques et des masques jetables ont été plafonnés par voie de décrets (respectivement : article 11 du décret du 23 mars 2020 (abrogé) puis article 16 du décret 2020-548 du 11 mai 2020 et décret 2020-548 du 2 mai 2020).

Pour rappel, le prix au détail (ou en gros) des gels hydroalcooliques ne peut dépasser:

- Pour un flacon de 50 ml ou moins : 1,76 € TTC (30€ HT par litre)
- De 50 à 100 ml : 2,64 €TTC (20€ HT par litre)
- De 100 ml à 300ml : 4,40 € TTC (10€ HT par litre)
- Plus de 300 ml: 13,19 € TTC par litre (8€ HT par litre)

et le prix maximum des masques à usage unique est fixé à 95 centimes TTC l'unité.



En cas, de non-respect de la législation vous pouvez alerter les services de la DGCCRF notamment avec la plateforme SignalConso (<u>lien</u>) qui dispose d'un onglet «Covid-19».



Par contre ce plafonnement est censé ne fonctionner que durant une durée limitée, aussi un autre projet de décret pour maintenir le dispositif de plafonnement du prix des gels et des masques est en cours.

• <u>La révolution numérique au service de</u> <u>l'enseignement et des travailleurs</u>



La mise en place des visioconférences et des plateformes dans l'enseignement ont permis aux enfants et à de nombreux salariés de poursuivre leurs activités grâce à internet. Les académies se sont alors rapidement organisées afin de

pouvoir poursuivre l'enseignement et le suivi du parcours scolaire des enfants.

Cependant, les familles ne disposant pas d'ordinateurs en nombre suffisant, ont dû s'en procurer. Pour les familles moins aisées, dont les enfants n'avaient ni tablettes, ni ordinateurs, le suivi du cursus scolaire s'avère alors périlleux voire impossible.

Ce constat est une faiblesse et un facteur d'autant plus difficile à vivre car elle impacte la scolarité des enfants qui vivent dans les milieux les plus défavorisés.

B/ Le logement :

1/ Des inégalités renforcées avec le confinement

Comme l'ont souligné de nombreux acteurs et observateurs, les mesures de confinement ont pesé inégalement sur la vie des ménages.

 La surface des logements, critère essentiel du bien-être durant le confinement.

Le critère de surface du logement a été particulièrement important lors du confinement. La plupart des habitants qui disposaient de résidences plus grandes en province ont eu le temps de partir vers des résidences plus spacieuses. Certains ménages, étudiants, ne disposant pas de logements très grands en Île-de-France se sont retrouvés à vivre la période de confinement dans des surfaces exiguës, rendant la situation de crise sanitaire encore plus pénibles.

L'Insee a, dans un <u>article du 21 avril 2020</u>, mis en exergue ce phénomène et a rappelé qu'«en 2016, plus de 5 millions de personnes, soit 8,2% de la population hors Mayotte, vivent dans un logement suroccupé, c'est-à-dire qu'elles vivent à deux ou plus dans un logement où le nombre de pièces est insuffisant au regard de la taille de leur ménage.». Dans ce contexte, l'Insee explique que «la

suroccupation ne concerne que 2,3% des ménages dans les agglomérations de moins 10 000habitants, mais 5,3% dans celles de plus de 100 000 13,7% habitants et atteint l'agglomération parisienne. Certaines grandes agglomérations sont particulièrement concernées, comme Nice (11,7% des ménages), Creil (9%), Marseille (8%) ou encore Montpellier (7,3%). En Îlede-France (12,7%) et dans la région Provence-Alpes Côte d'Azur (7,5%) la suroccupation des logements est la plus forte et la situation est encore plus marquée dans les quartiers prioritaires où respectivement 25,4% et 18% des ménages vivent dans un logement suroccupé, ce taux pouvant dépasser 35% dans certains quartiers prioritaires de la politique de la ville »

 La hausse des conflits familiaux et des situations de violences familiales



L'exiguïté des logements a pu engendrer des difficultés familiales et une hausse des tensions. La hausse des situations des femmes et des

enfants battus a été d'autant plus préoccupante durant le confinement. En France, comme à l'étranger, les organisations ont relevé une hausse des violences conjugales dans les pays touchés par les mesures de confinement. A Paris, les chiffres sont aussi parlants puisque la hausse des violences conjugales dans la capitale a été de plus 36% durant la période de confinement. La presse, les associations, et les acteurs du secteur préoccupés par la cause des femmes et des enfants tels l'UNICEF ont rappelé leurs mobilisations et les numéros d'urgence gratuits (119 ou 3939).

2/ Quid des loyers et des charges locatives?

Les lois n° 2020-290 du 23 mars 2020 et n°2020-546 du 11 mai 2020 sont venues adapter les mesures habituelles, suite à l'épidémie.

Aucune mesure spécifique n'a permis d'étaler le paiement des loyers mais le législateur est intervenu sur plusieurs dispositions liées aux impayés de loyers et de charges locatives.

Des expulsions repoussées au 10 juillet 2020

C'est le cas de la période de trêve hivernale qui doit normalement se terminer au 31 mars. Celle-ci a été prolongée exceptionnellement jusqu'à la date du 10 juillet 2020 en application de l'article 10 de la loi du 11 mai 2020 modifiant ainsi provisoirement l'alinéa



1 de l'article L 412-6 du Code des procédures civiles d'exécution.

 Des adaptations dans le secteur de l'énergie du fait de la loi ou des acteurs du marché

La loi du 11 mai 2020 proroge également des mesures d'interdiction de coupures d'électricité et de gaz suite à des impayés de factures en résidence principale jusqu'au 10 juillet modifiant ainsi les dispositions nées de l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Les <u>chèques énergie</u> envoyés massivement d'habitude au mois de mars ont été envoyés en avril

et mai 2020 avec des services postaux parfois très réduits.



Compte tenu de ces envois

plus tardifs, la période de validité des chèques énergie a été repoussée à la date du 23 novembre 2020 inclus.

Les fournisseurs d'énergie et Enedis ont limité leurs interventions durant le confinement pour n'assurer que les missions urgentes. Elles n'ont repris leurs activités qu'à partir du 11 mai. Les compteurs Linky Gaspar n'ont pas été posés durant le confinement et les relèves ont été interrompues durant cette période. Concernant les gestes barrières, Enedis assure que les techniciens qui se déplacent à domicile respectent 2 mètres de distanciation, doivent intervenir avec des masques et nettoient les surfaces chez le client.

Compte tenu des problèmes d'acheminement du courrier et des difficultés financières des familles, certains fournisseurs ont pris des mesures spécifiques. C'est notamment le cas des deux fournisseurs historiques : Engie et EDF.

Engie, comme nous l'évoquions dans le Flash-Info n°7, a décidé d'offrir 2 mois d'abonnement en électricité à 600 000 foyers aidés. Le but étant de rembourser 2 mois d'abonnement (avril et mai) en électricité aux foyers « aidés » c'est-à-dire les foyers qui ont déjà bénéficié d'un chèque énergie ou d'une aide du Fonds de Solidarité Logement et ayant un contrat d'électricité chez ENGIE au 30 avril 2020. Les remboursements interviendront à partir du mois de mai pour le mois d'avril. Par ailleurs, pour ce fournisseur, les difficultés de paiements sont traitées au cas par cas et des délais plus longs ont été accordés pour régler les factures. Des mesures ont

également été prises afin de limiter les réductions de puissance et exonérer les frais liés aux rejets de paiements, en cas d'impayés pour les clients les plus démunis.

EDF, a donc aussi mis en place des mesures spécifiques de soutien envers les entreprises et les particuliers. L'entreprise a décidé de ne pas interrompre ou réduire la puissance lors d'impayés jusqu'à la date du <u>1^{er} septembre 2020</u>. Les pénalités de retard de paiement ne sont également pas appliquées à leurs clients afin de tenir compte des difficultés qui pourraient survenir dans le contexte de la crise sanitaire.

II/ Des annulations de prestations (abonnements, annulation de billets, de voyages, rapatriement de l'étranger) à gérer

A/ Le régime dérogatoire né de l'ordonnance du 25 mars 2020:

1. La gestion de crise par l'État

Quelques jours avant la publication de l'ordonnance, l'ensemble des organisations de consommateurs ont été prévenues des principaux régimes de l'ordonnance sans que chacun ne puisse émettre un avis car l'ordonnance était déjà prête à être publiée.

Le but principal du texte est de limiter la faillite des entreprises du secteur.

En matière de forfait touristique, le Code de la consommation permet un remboursement de droit. Cependant, au vu de l'état des litiges en cours fin mars, l'attribution des avoirs prévu par l'ordonnance du 25 mars constitue une avancée pour la plupart des prestataires, qui proposaient des avoirs très courts donc difficilement utilisables.

2. Explications

Le Cnafal, suite à cette ordonnance a mis en ligne un article à destination des consommateurs pour expliquer le texte.

• Le champ de compétence du texte?

L'ordonnance prévoit que ce régime dérogatoire est applicable aux cas suivants :

- aux contrats de vente de voyages et séjours comme les voyages à forfait et ventes liées (voir définitions de l'article L 211-2 du Code du tourisme);
- aux contrats portants sur les services de voyages comme hébergement, les locations de voiture ou un autre service touristique (ex : concert, cabaret, cure thermale, spa,...)
- · les contrats vendus par des associations comme





des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatifs (cités à l'article 1° de l'article L 227-4 du Code de l'action social et des familles)

- Qui déclenche l'application de l'ordonnance ?
- Le client ou le professionnel peuvent actionner la mise en place de l'ordonnance face à la réservation qui a été faite entre le 26 mars 2020 et le 15 septembre 2020...
- Plusieurs phases pour l'application de l'ordonnance :
- <u>la notification</u>: Dans un premier temps, le client ou le professionnel doit notifier au client la résolution du contrat.
- <u>l'information sur l'avoir</u>: Suite à cette résolution, le professionnel dispose d'un délai de <u>30 jours</u> pour informer le client à l'aide d'un support durable : (mail ou courrier) de la possibilité d'user d'un avoir de 18 mois.
- Le support durable doit indiquer la valeur de l'avoir, sa validité et les conditions de son utilisation.
- Une nouvelle proposition: L'ordonnance impose que la proposition de prestation doit intervenir dans les **3 mois** qui suivent la notification de la résolution de contrat. Cette proposition doit être **identique ou équivalente** à la prestation initiale; son prix doit être inférieur ou égal à la prestation initiale et elle ne doit pas inclure de majoration tarifaire. Cette proposition est valable durant 18 mois.
- <u>Le remboursement</u> : si à l'issue de la validité de l'avoir, le client a refusé la proposition et n'a pas utilisé l'avoir, il peut à l'expiration des 18 mois de validité, solliciter le remboursement de la somme versée lors de la réservation de la prestation.

2. Conséquences juridiques sur les litiges

- L'application de l'ordonnance, source de certains conflits
- Une application pas toujours très simple : l'ensemble des acteurs concernés par l'ordonnance ont dû se l'approprier et non sans mal. En effet, l'application de l'ordonnance a, dans les faits, posé des problèmes quant à son application par les parties des contrats visés par ce type de litiges.
- La mauvaise foi de certains professionnels : force est de constater que certains professionnels ont fait preuve de mauvaise foi dans l'application de l'ordonnance. Certains ont cherché à ne pas proposer d'avoir ni de remboursement en affirmant que le champ de l'ordonnance ne concernait pas le cas du consommateur avec le quel il avait contracté. Ainsi au Cnafal, nous avons vu le cas d'un



consommateur qui avait réservé un voyage et vol qualifié de forfait touristique en vertu de la loi (Codo du Tourismo) et du contrat

(Code du Tourisme) et du contrat, mais le professionnel ne voulait rien rembourser affirmant qu'il s'agissait de vol sec et hébergement sans aucun lien et

sans que cela soit un forfait touristique, comme il était visé au contrat. La question a été aussi d'apprécier la nouvelle proposition. En effet, l'ordonnance dispose que «la proposition doit être identique ou équivalente à la prestation initiale ; son prix doit être inférieur ou égal à la prestation initiale et elle ne doit pas inclure de majoration tarifaire. » Cependant les retours d'expérience nous amènent à observer que certains professionnels du tourisme ont fait une proposition aux consommateurs pour la même prestation en sollicitant des frais conséquents pouvant allant

- Du texte à l'accueil de la proposition par le consommateur : certains consommateurs, alors que la <u>Commission</u> ci-dessous n'a pas vu le jour, ont sollicités le remboursement immédiat du prix des prestations versées sans vouloir attendre les 18 mois. Or l'ordonnance étant obligatoirement applicable, sauf demande d'avis sur le dossier devant la **Commission** spécialement crée à cet effet.

jusqu'à plus de mille euros.

 Vers la mise en place d'un régime dérogatoire au régime dérogatoire!

Une Commission d'examen des demandes de remboursement des réservations va être mise en place. Cette commission paritaire composée de deux associations de consommateurs et de deux représentants de la profession du secteur du tourisme étudiera ces demandes. On ne connaît pas, pour l'heure, les critères qui pourraient, exister pour accueillir les demandes des consommateurs qui souhaiteraient bénéficier d'un remboursement immédiat sans attendre les 18 mois prévus par l'ordonnance.

Une adresse dédiée aux fins de transmission de ces dossiers à la Commission (représentants des consommateurs : CLCV et UFC) devrait être mise en place et communiquée <u>rapidement aux</u> associations.

B/ D'autres cas non prévus par l'ordonnance

Depuis la publication de l'ordonnance, de nombreux consommateurs sont venus vers les associations de consommateurs afin de solliciter une aide dans le traitement de leurs litiges: il s'agit notamment des



cas de réservations de vols secs ou encore des cas de rapatriement de voyageurs sur le sol Français alors que le voyage avait débuté.

1. Le cas des vols secs

Qu'est-ce qu'un vol sec? C'est une réservation via un opérateur qui n'est pas liée à une autre réservation, d'hébergement par exemple.

Les réservations de vols secs ne sont pas visées par l'ordonnance du 25 mars 2020 et aucune disposition spéciale française n'a été prise en la matière durant la crise sanitaire. Mais la Commission européenne est venue non seulement rappeler les droits des passagers européens mais a adopté une recommandation spécifique sur les avoirs qui peuvent être proposés aux passagers.

Deux cas sont à distinguer, selon que la Compagnie est ou non à l'origine de l'annulation de vol.



Si la compagnie aérienne annule votre vol, les règlements européens,

comme celui 261/2004 (article 7, paragraphe 3) permettent soit le réacheminement. Durant la crise sanitaire, compte tenu du confinement et des vols annulés, seul le remboursement était envisageable dans un délai rapide de 7 jours suivant la demande. La nouvelle recommandation 2020/648 du 13 mai 2020, entend limiter les risques de faillites et incite les compagnies à proposer des avoirs d'au moins un an, si le client l'accepte. Ces avoirs sont à proposer pour les annulations de vols à compter du 1er mars et suite à l'épidémie de Covid-19. Dans ce cas, l'avoir accepté serait remboursable 14 jours après son expiration, s'il n'a pu être utilisé durant sa validité.

Si c'est le client qui souhaite annuler le vol et qu'il peut avoir lieu, le remboursement du prix versé n'est pas dû. Seuls les taxes d'aéroports et la redevance passager seront légalement remboursables. Il convient alors de se reporter aux mesures préconisées par le Ministère des affaires étrangères afin de voir s'il y a des risques vers le lieu de destination. Dans ce cas, cet élément pourra être utile si une annulation est souhaitée par le client ainsi que l'étude des Conditions générales de vente de la compagnie et des clauses d'une éventuelle assurance annulation.

Mais, attention les assurances annulation nées d'un voyage ou d'une carte bancaire ne couvrent que rarement les cas d'annulation pour cause d'épidémie.

2. Le cas des rapatriements

Les mesures de confinement, les fermetures et la

suspension des vols ont aussi contraint les voyagistes à prendre des mesures face à leurs clients qui étaient en partance vers l'étranger ou qui étaient sur le sol étranger.



De ce fait, de nombreux voyageurs se sont retrouvés à être rapatriés vers le sol français en urgence écourtant ainsi leur voyage. Au Cnafal, nous avons ainsi pu examiner, avec un de nos Cdafal, le cas d'un couple qui a dû écourter son voyage de noces, fort coûteux, et être rapatrié de toute urgence. Dans cette affaire, la lune de miel tant attendue tourne malheureusement au cauchemar! Une demande de remboursement du voyage a donc été effectuée mais le professionnel a semblé peu disposé à accueillir les premières demandes du couple du fait du coût engendré par le rapatriement. Nous attendons les suites de cette affaire.

Au vu des demandes qui ont été formulées par les voyageurs sur le sujet au sein de nos structures tant nationales que départementales, nous supposons que les services du Médiateur du Tourisme du Voyage risque d'enregistrer de très fortes hausses de saisines...

3. Quid des autres prestations?

• Le cas des spectacles, événements et cours sportifs en salle de sport

C'est <u>une ordonnance n°2020-528 du 7 Mai 2020</u> qui peut s'appliquer si le prestataire ou l'organisation le décide. Cette autre ordonnance ressemble sur de nombreux points à celle du 25 mars 2020.

Elle couvre le secteur des spectacles vivants (festivals par exemple), des manifestations sportives et des cours de sports (hors prestation comprise dans un forfait touristique). Elle prévoit un régime spécial pour les résolutions de contrats entre le 12 mars 2020 au 15 septembre inclus.

Le principe est encore de proposer un avoir au lieu

pre uti La da

d'un remboursement de la prestation qui n'a pas été utilisée.

La notification doit intervenir dans le délai de 30 jours à compter de l'ordonnance ou de la résolution du contrat.



Elle est aussi réalisée via un support durable mais il faut distinguer plusieurs cas.

Attention, cette ordonnance fixe **trois durées de validité** d'avoir selon les cas. Un avoir peut être proposé de :

- de 6 mois maximum pour les cours de sports (alinéa 5 de l'article 2 de l'ordonnance)
- de 12 mois maximum pour les réservations de spectacles vivants (alinéa 5 de l'article 1)
- de 18 mois maximum pour les manifestations sportives. (Alinéa 5 de l'article 1).

Au-delà de la validité de l'avoir, le consommateur pourra aussi demander le remboursement de sa somme due sans que le professionnel ne puisse s'y opposer.

Quid du mariage annulé?



Certains consommateurs se sont trouvés en situation délicate car ils avaient projeté de se marier en 2020...

Depuis le 2 juin, un décret du 31 mai 2020 (article 28) permet de nouveau de célébrer les mariages. Désormais il est possible de se rassembler dans le cadre d'un mariage, d'un Pacs, d'un anniversaire sous conditions de pouvoir respecter la distance d'un mètre entre chaque convive.

Concernant les mariages qui devaient avoir lieu entre le 16 mars et le 2 juin, le consommateur peut invoquer les conditions de la force majeure pour solliciter le remboursement de la totalité des sommes versées et le report de la prestation. Etant entendu que la réservation devra avoir eu lieu avant l'annonce du confinement afin que les conditions de la force majeure soit remplies. En vertu de l'article 1218 du Code civil, la force majeure requiert que l'événement « échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées ».

Au vu de la Commission spéciale voyage, du retour des médiateurs, des dossiers de surendettements déposés et du nombre de litiges traités par les conciliateurs, nous verrons l'étendue des litiges traités et nés des difficultés de la crise sanitaire d'ici quelques mois.



Un de nos représentants nous parle de la traçabilité...

Notre administrateur Patrick Charron, coresponsable du service consommation et ancien inspecteur de la DGCCRF sur la viande, nous parle de la traçabilité en général et puis celle qui est en vigueur pour de la viande bovine.

1/ Quels sont les principes généraux sur la traçabilité ?

Dans le domaine de la traçabilité, Il existe une définition dans le LAROUSSE à savoir : « Possibilité de suivre un produit aux différents stades de sa production, de sa transformation et de sa commercialisation, notamment dans les filières agroalimentaires ».

Un règlement Européen (N° 178/2002) du 28 janvier 2002 énonce ces principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire. Il s'applique de manière horizontale de la Fourche à la Fourchette.

La définition est la suivante : « La traçabilité est la capacité à retracer toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution le cheminement d'une denrée alimentaire, d'un aliment pour animaux, d'un animal producteur de denrées alimentaires ou d'une substance destinée à être incorporée ou susceptible d'être incorporée dans une denrée alimentaire ou un aliment pour animaux ».

Elle porte à la fois sur la traçabilité dite **amont**, permettant d'identifier toute personne ayant fourni une denrée alimentaire ou autres, et également la traçabilité dite **aval**, permettant d'identifier les entreprises auxquelles les produits ont été fournis.

Cette traçabilité repose sur l'étiquetage et l'identification des produits.

La traçabilité est à distinguer de l'indication du numéro de lot pour les produits alimentaires.

En France, la Loi 99-574 du 09/07/1999 d'orientation agricole a reprécisé, pour les produits ou denrées alimentaires, la « traçabilité obligatoire ». Toute entreprise publique ou privée assurant, dans un but lucratif ou non, les activités liées aux étapes de la production, de la transformation et de la distribution des denrées alimentaires. Commerce de détail, entreprises du secteur de l'alimentation animale, les organisations humanitaires ainsi que la production primaire.

Toutes les denrées alimentaires ou les substances destinées à être incorporées (additifs) sont concernées à tous les stades de production, de la transformation et de la distribution.

Les exploitants doivent être en mesure d'identifier toute personne ou entreprise leur ayant fourni une denrée alimentaire, un aliment pour animaux, un animal producteur d'une denrée alimentaire. Sous réserve des réglementations spécifiques, les moyens à mettre en place sont laissés à l'appréciation des exploitants.

Chaque secteur, chaque entreprise une organisation et des contraintes techniques, économiques qui lui sont propres. Ils ne sont pas tenus de disposer de l'information de la totalité de la chaîne en amont de sa production. Ils doivent conserver les coordonnées des fournisseurs et produits qu'ils vendent ainsi que la date de la transaction et de la livraison. Les données sont conservées jusqu'à ce que ľon raisonnablement penser que les denrées ont été consommées en tenant compte de la date limite d'utilisation optimale (DLUO) et de la date limite de consommation (DLC).

2/ Quelle est la particularité de la traçabilité de la viande bovine ?

• Il existe un dispositif réglementaire spécifique :

RCE n° 1760 / 2000 de la 17/07/2000 identification et étiquetage de la viande bovine et le RCE n° 1825 /2000 du 25/08/2000 modalités d'application du texte précédent mais aussi plusieurs décrets ou arrêtés (décret n° 99-260 du 02/04/1999 étiquetage des viandes bovines ; décret 2016-1137 relatif à l'origine des viandes ; arrêté du 6 août 2016 relatif à l'identification des bovins.



• Chaque animal doit disposer d'une marque auriculaire avec un identifiant repris dans une base de données et répertorié dans un registre détenu par chacun (agriculteur, abattoir, grossiste, détaillant). Un document intitulé « Passeport » est établi pour chaque animal. A l'abattoir un identifiant attribué, appelé N° de tuerie, est apposé à l'encre indélébile sur les carcasses, demi-carcasses,



quartiers avant l'enlèvement du numéro d'identification de l'animal.

 Un étiquetage à tous les stades de la commercialisation de la viande bovine, quels que soient les morceaux, fraîche, congelée, est obligatoire.

Un système d'étiquetage obligatoire garantit la relation d'une part, l'identification de la carcasse, du



quartier, des morceaux de viande et d'autre part l'animal individuel ou le groupe d'animaux concernés. Tous les opérateurs et organisations disposent à chaque étape, de la production à la vente, d'un système d'enregistrement détaillé. Dans les salles de découpe, est créé un identifiant, qui peut être un numéro de lot, avec les caractéristiques des animaux ou des carcasses. La provenance est consignée dans des registres assurant le lien entre les différents identifiants entrant et les identifiants sortant et les différentes quantités. La distribution traditionnelle, l'information des données relatives aux animaux ou carcasses commercialisées sont communiquées aux clients par un système approprié.

Les informations doivent être mentionnées sur au moins un document commercial : fiche, bon de livraison, facture ou autre document commercial ainsi que l'identifiant correspondant attribué à la viande. Désormais, Il est fait obligation de mentionner l'origine de la viande bovine notamment dans les ingrédients.

 Différentes normes ont été établies pour l'établissement d'une démarche qualité de traçabilité dans les filières agricoles et alimentaires.

La traçabilité des viandes bovines consiste à créer un identifiant, l'apposer sur le produit, mettre en exergue les relations entre les identifiants, enregistrer par lot homogène et par journée de production le poids « entré » et « sorti » de la viande.

3/ Que retenir sur la traçabilité?

En résumé, la traçabilité a pour finalité :

✓ Un INTÉRÊT SANITAIRE

Facilité du retour des produits en cas de problème, gestion des abats à haut risque.

✓ Une INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Assurer un haut niveau de protection des intérêts des consommateurs, déterminer un choix de niveau de qualité avec une information sur l'origine, regagner la confiance du consommateur.

✓ Les **CONSEQUENCES POUR LE PROFESSIONNEL**

Une réaffirmation de la responsabilité première des exploitants, une obligation de traçabilité, une information concernant les risques, la gestion des risques au moindre coût, une réponse plus précise à la demande des consommateurs, la loyauté des transactions commerciales, une image de l'entreprise.

✓ L'ADMINISTRATION

Elle est chargée des contrôles avec les services de la Direction générale de l'alimentation (DGAL) et de la DGCCRF.

L'intérêt pour l'administration d'être plus efficace dans les missions de protection de la santé, de la sécurité des consommateurs et de la vérification de la loyauté de l'information.





Base documentaire

Société :

L'INSEE publie une première estimation des mouvements de population, qui ont eu lieu en France métropolitaine, après l'annonce du confinement.

Où les Français vivent-ils le confinement ?

Eau:



Dans son dernier rapport, la médiation de l'eau fait état d'une augmentation des saisines, due à une meilleure organisation de ses services.

Rapport annuel 2019

Numérique :

Suite aux nouvelles obligations instaurées depuis le 1^{er} janvier 2018, pour les plateformes numériques, la DGCCRF a constaté que 73 % des entreprises contrôlées ne respectaient pas ces dispositions.

<u>Les obligations d'information des plateformes</u> numériques

Marché du travail :

Avec les mesures de confinement, de nombreuses entreprises ont dû suspendre leur activité et elles ont eu recours au chômage partiel pour leurs salariés. Pendant la crise sanitaire, la Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques (Dares) propose un suivi hebdomadaire de la situation du marché du travail.

Situation sur le marché du travail au 21 avril 2020

Médiation Tourisme voyage :

L'INC dresse un bilan du rapport d'activité 2019 des services de la Médiation Tourisme Voyage, en résumant les chiffres clefs et les évolutions de la médiation.

Le médiateur du tourisme et du voyage a présenté le rapport d'activité 2019

Plateforme:

La plateforme participative "Le Jour d'Après" a été lancée le 4 avril 2020, par une soixantaine de parlementaires, de différentes sensibilités politiques et de différents territoires. Créée pour réfléchir durant cette période de confinement, aux conséquences de la crise sanitaire liée au COVID-19, l'objectif de cette plateforme est de repenser collectivement le modèle de société.

<u>Une consultation citoyenne pour préparer l'après-crise</u> sanitaire.

Immobilier:

Vos transactions immobilières sont freinées pa



l'épidémie. Il existe des recours, dont l'INC vous donne les clefs pour endiguer ces problèmes.

<u>Coravirus - L'impact sur les transactions immobilières</u>

Arnaques pour les professionnels :

La cellule de la DGCCRF de Paris, la DDPP de Paris, a relevé une pratique abusive au sujet de l'immatriculation au RCS. Elle rappelle que la CNRCS, qui a émis ces courriers, est une société privée qui n'agit pas dans le cadre d'une délégation de service public et que le paiement demandé par la CNRCS n'a aucun caractère obligatoire.

Arnaque à l'immatriculation au RCS

Ségur de la santé :

Hausse des salaires des soignants, organisation des soins... Le Ségur de la santé, vaste concertation lancée par le gouvernement autour des acteurs de la santé, doit aborder toutes les problématiques d'un système fortement éprouvé par la crise sanitaire liée à l'épidémie du COVID-19.

Ségur de la santé : lancement des discussions sur l'hôpital

Vaccinations:

Le calendrier des vaccinations pour 2020, est paru, il faut noter que des nouvelles mesures ont été prises pour les personnes au statut vaccinal inconnu et pour les migrants primo arrivants.

<u>Calendrier des vaccinations et recommandations vaccinales</u>

Soldes:

Cette année, la période des soldes est décalée, du fait de la crise sanitaire. Elles débuteront donc le 15

sanitaire. Elles débuteront donc le 15 juillet et dureront 4 semaines.

Les dates des soldes en 2020

La revue Info-Conso, un outil de référence à votre service

Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions. Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations.

N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.

Le secteur conso du CNAFAL