

CRIOC

Rapport annuel 2008

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



1 Table des matières

1	Table des matières.....	3
2	Le CRIOC.....	4
3	Les missions du CRIOC.....	5
3.1	Représentation des consommateurs.....	5
3.2	Demandes d'information.....	5
3.3	Demandes de documentation.....	5
3.4	Recherche et études.....	5
4	La RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).....	6
4.1	Label Social.....	6
4.2	Label égalité-diversité.....	6
5	Activités du CRIOC en 2008.....	7
5.1	Activités liées aux missions.....	7
5.1.1	Représentation des consommateurs.....	7
5.1.2	Demandes d'information / informations permanentes.....	20
5.1.3	Réponse aux demandes de documentation.....	28
5.1.4	Recherche et études.....	29
5.2	Autres activités (réalisées à la demande des Organisations de Consommateurs) - Représentation des consommateurs.....	37
6	Annexes.....	43
6.1	Les Organisations de Consommateurs membres du Conseil d'Administration.....	43
6.2	Compte de résultat 2008.....	45
6.3	Index DCDC 2008.....	46

2 Le CRIOC

Le CRIOC est une fondation d'utilité publique, créée en 1975 par les organisations de consommateurs et soutenue financièrement en partie par le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

Selon ses statuts, le CRIOC a pour but « de fournir une aide technique aux organisations de consommateurs, de valoriser la fonction de consommation et de promouvoir la protection des consommateurs ».

Les activités du CRIOC s'inscrivent depuis sa création en 1975 dans celles du mouvement consumériste. Il a développé au fil des ans, une expertise largement reconnue en matière de protection, de représentation et de sensibilisation des consommateurs: expertise juridique, économique, sociologique, technique et communicationnelle. Ses collaborateurs suivent l'actualité et les travaux récents en matière de pratiques de commerce, d'accès à la justice, de service universel, d'enjeux environnementaux et éthiques, de sécurité des produits, de sécurité alimentaire. Sur tous ces sujets, le CRIOC mène de nombreuses enquêtes pour connaître les avis, attitudes et comportements des consommateurs. Les résultats en sont diffusés par voie de presse et en ligne, pour être accessibles au plus grand nombre.

Le centre de documentation, unique en son genre, est fréquenté par de nombreux chercheurs et étudiants. Il est à présent en voie d'informatisation. Le CRIOC collabore aussi à des campagnes d'information européennes et fait partie de différents comités d'avis; ses experts sont présents dans les différentes commissions du Conseil de la Consommation, du Conseil Fédéral du Développement durable et dans diverses instances régionales ou communautaires.

Dans les années 90, le monde de la consommation a été secoué par une suite de crises alimentaires. Le CRIOC a alors participé aux débats préliminaires à la création de l'Agence Fédérale pour la sécurité alimentaire. Depuis, nous faisons partie du comité d'avis de l'Agence et avons mené de nombreux projets en collaboration avec ses services: en 2002-2003, les road-show qui nous ont permis de découvrir ensemble et avec des représentants des organisations de consommateurs, toute une série d'acteurs des filières de production alimentaire, sur le terrain. Plus récemment, l'exposition sur la sécurité alimentaire, qui a sillonné le pays, a été l'occasion de nombreux débats publics en compagnie de l'Agence et de représentants de ces filières. Le CRIOC reste attentif à l'étiquetage nutritionnel, où l'on remarque régulièrement de nombreux problèmes.

L'étiquetage des produits est parfois problématique dans d'autres domaines: celui de la sécurité, on l'a vu récemment avec les détecteurs d'incendie, celui de la santé et du respect de l'environnement... Une série de labels ont fleuri ces 15 dernières années, qui nécessitent un encadrement réglementaire plus rigoureux, comme le CRIOC le rappelle régulièrement. Plus généralement, depuis le Sommet de la Terre à Rio en 1992, la consommation comme enjeu du développement durable, fait l'objet de nombreuses recherches et campagnes de sensibilisation, et dans ce domaine, le CRIOC fait partie des pionniers: recherches, campagnes de sensibilisation des consommateurs, réactions concertées aux plans fédéraux de développement durable, organisation d'événements et de colloques... Ainsi, à l'occasion des 25 ans du CRIOC, une séance académique organisée à la Bibliothèque Solvay de Bruxelles, sur le thème de la consommation durable.

Autres thèmes importants qui sont suivis depuis de nombreuses années par les experts du CRIOC: la sécurité des produits, les questions de consommation et de santé, la publicité, la télévision, la société de l'information, l'e-commerce. Le CRIOC a coordonné la campagne "Safer Internet", à l'attention des parents et des éducateurs, des enfants et des jeunes.

Dans certains domaines, l'action des organisations de consommateurs, soutenue par ces recherches et campagnes de sensibilisation, a permis de réelles avancées réglementaires: ainsi, en matière de publicité pour le crédit, la législation s'est considérablement renforcée ces dix dernières années. Mais comme nous l'avons encore montré à travers notre enquête récente sur la publicité pour les crédits, cette législation n'est pas suffisamment respectée. Le CRIOC rappelle donc régulièrement aux pouvoirs publics, que, sans contrôle effectif, de telles législations sont inopérantes.

On peut en dire autant du traitement des plaintes des consommateurs: celles qui parviennent chaque jour au CRIOC - et qui sont réorientées vers qui de droit - ont inspiré l'édition du livre Refusez les arnaques. Ce livre qui est un outil pratique pour les consommateurs, montre combien l'action des organisations de consommateurs reste nécessaire pour défendre les intérêts et les droits des consommateurs; jamais en effet les pratiques commerciales n'ont été aussi offensives, ciblées, dans un contexte de marché mondialisé et virtualisé où les pouvoirs publics ont aussi besoin d'être soutenus dans leur rôle de régulateur voire de médiateur, entre acteurs économiques et consommateurs.

Le CRIOC ne manque jamais de collaborer dans cette perspective avec les différents services publics compétents, en matière de consommation: SPF affaires économiques, services publics fédéraux et régionaux actifs en matière de santé et d'environnement...

3 Les missions du CRIOC

3.1 REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS

Le CRIOC participe à la représentation des consommateurs, en complément des organisations de consommateurs, dans les commissions et les groupes de travail repris au point 5.

Le CRIOC réalise toute étude, analyse et information en lien avec les matières abordées au sein de ces commissions et groupes de travail, en ce y compris leurs impacts à tous les niveaux de la décision publique (locale, régionale, communautaire, fédérale, internationale, etc.).

3.2 DEMANDES D'INFORMATION

Le CRIOC répond aux demandes d'information des organisations de consommateurs et du SPF Economie, PME, classes moyennes et énergie. Il contribue à l'information permanente des organisations de consommateurs et du SPF Economie, PME, classes moyennes et énergie par son magazine bimensuel électronique, par son site Internet ou par tout autre moyen équivalent.

3.3 DEMANDES DE DOCUMENTATION

Le CRIOC répond aux demandes de documentation des organisations de consommateurs et du SPF Economie, PME, classes moyennes et énergie et développe son centre de documentation.

3.4 RECHERCHE ET ETUDES

Le CRIOC effectue des recherches et réalise les études nécessaires à la bonne exécution de ses obligations.

Le CRIOC réalise diverses études multidisciplinaires sur tous les aspects de la consommation. Selon les cas, ces études s'organisent sous forme de recherche documentaire, de la consultation d'experts, d'analyses spécifiques (Delphi, SWOT, etc.) de monitoring du marché, des produits et des services, d'une analyse de la réglementation ou d'une étude quantitative et qualitative. Les études sont réalisées à la demande des associations de consommateurs, des administrations régionales, fédérales, européennes ou internationales et destinées à soutenir le développement de mesures politiques. Ces études ont contribué à la notoriété du CRIOC qui est de plus en plus sollicité à prendre part comme expert tant au niveau belge qu'europpéen ou international.

4 La RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

Le CRIOC contribue tant par le choix de ses activités que par l'information qu'il délivre au développement d'une consommation plus durable (selon les trois pôles: économique, social et environnemental). De par son action et sa spécificité, le CRIOC veille à garantir la possibilité offerte à chaque consommateur et à chaque citoyen de disposer d'une sécurité d'existence en matière de consommation. Veiller à assurer des conditions de vie décentes ne suffit pas. Une attention particulière est accordée à la défense des consommateurs fragiles ou les plus fragilisés par défaut d'expérience, de formation, de santé, d'intégration sociale, suite aux circonstances de la vie, ou pour les consommateurs à mobilité réduite ou appartenant à une minorité culturelle, notamment en matière de protection et d'intégration sociale.

Conformément à son plan stratégique 2007-2014 approuvé par son conseil d'administration, le CRIOC a développé un processus de responsabilité sociétale qui s'est traduit par l'obtention du :

Label Social (27 février 2007)

Label Egalité-Diversité (22 mars 2007)

4.1 LABEL SOCIAL

Le 27 février 2007, le CRIOC s'est vu octroyer le label social pour l'ensemble de ses activités de recherche et études, actions et animations et la représentation des organisations de consommateurs. La Secrétaire d'Etat au Développement durable et à l'économie sociale Els Van Weert a remis officiellement ce label, sur base d'un avis positif du comité pour une production socialement responsable, après un audit complet de la fondation et de sa chaîne de production, en ce y compris ses fournisseurs. Le label social certifie que les activités du CRIOC (et des fournisseurs qui interviennent dans la chaîne de production) respectent la dignité humaine et les conventions de base de l'Organisation Internationale du Travail.

4.2 LABEL EGALITE-DIVERSITE

Le label égalité-diversité favorise l'accès au travail de certains groupes cibles et la diversité dans l'organisation. Il est décerné à la Fondation par les Ministres Fédéraux de l'Emploi et de l'égalité des chances. A ce titre, le CRIOC s'engage dans un programme d'actions cohérentes avec son objet social et les valeurs qui lui sont chères, d'accès pour tous au mieux-être à travers l'égalité des chances et de la diversité en matière de recrutement, classification des fonctions, modalités du travail à distance et à domicile, l'accueil des nouveaux arrivants, la formation. Il rappelle l'attachement de la Fondation aux objectifs et valeurs d'égalité et de diversité.

Aujourd'hui le CRIOC poursuit son développement en développant un processus de management environnemental (EMAS).

5 Activités du CRIOC en 2008

5.1 ACTIVITES LIEES AUX MISSIONS

5.1.1 REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

Conseil de la Consommation

Le CRIOC n'est pas une organisation de consommateurs et ne siège donc pas au Conseil de la Consommation en tant que membre mais en qualité d'expert. Il agit comme rapporteur, rédige les avis des organisations de consommateurs et les représente lors de débats techniques.

Bureau

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Le bureau organise les activités du CC.		Avis votés ci-dessous.

Assemblée plénière

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
L'assemblée plénière approuve les avis élaborés au sein des commissions.		Avis votés ci-dessous.

Conseil de la Consommation - Commission Pratiques du Commerce

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Mineurs d'âge et moyens de paiement	La commission prépare les avis approuvés par l'assemblée.	Avis C.C. 393 sur la problématique des mineurs d'âge et de leurs nouvelles possibilités de paiement (15 janvier 2008)
Garantie légale	Le CRIOC apporte son expertise et rédige les avis des organisations de consommateurs.	Avis C.C. 395 sur l'évaluation de la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (15 janvier 2008)
Etiquetage des denrées alimentaires préemballées		Avis C.C. 398 sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 13 septembre 1999 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées (transposition de la directive européenne 2007/68/CE) (26 juin 2008)
Etiquetage des denrées alimentaires préemballées		Avis C.C. 399 sur le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 13 septembre 1999 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées (Transposition de la directive 2006/142/CE) (24 juillet 2008)
Laits de conserve partiellement ou totalement déshydratés destinés à l'alimentation humaine		Avis C.C. 400 sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 mars 2004 relatif à certains laits de conserve partiellement ou totalement déshydratés destinés à l'alimentation humaine (Transposition de la directive 2007/61/CE) (24 juillet 2008)
Cessation par la Ligue des familles de l'émission de ses timbres-ristournes		Avis C.C. 401 sur les modalités de publicité proposées par la Ligue des Familles dans le cadre de la cessation de l'émission de ses timbres-ristournes et du remplacement par une carte électronique à points (6 novembre 2008)
Quantités nominales des produits en préemballage		Avis C.C. 402 sur un projet d'arrêté royal transposant la directive 2007/45/CE fixant les règles relatives aux

Avant-projet de loi réformant la loi sur les pratiques du commerce		quantités nominales des produits en préemballage (6 novembre 2008)
Titres-repas électroniques		Avis C.C. 403 sur un avant-projet de loi relative à certaines pratiques du marché et réformant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (6 novembre 2008) Avis C.C. 405 : avis sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 28 novembre 1969 et un projet d'arrêté ministériel pris en exécution de ce projet d'arrêté royal en vue de permettre l'utilisation de titres-repas électroniques (26 décembre 2008)

Conseil de la Consommation - Commission Services financiers

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Centrale des Crédits aux Particuliers	La commission prépare les avis approuvés par l'assemblée. Le CRIOC apporte son expertise et rédige les avis des organisations de consommateurs.	Avis C.C. 404 sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 juillet 2002 réglementant la Centrale des Crédits aux Particuliers (6 novembre 2008)

Conseil de la Consommation - Commission Marché Intérieur

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
	La commission prépare les avis approuvés par l'assemblée. Le CRIOC apporte son expertise et rédige les avis des organisations de consommateurs.	

Conseil de la Consommation - Commission Environnement Production et consommation durable

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Piles et accumulateurs	La commission prépare les avis approuvés par l'assemblée. Le CRIOC apporte son expertise et rédige les avis des organisations de consommateurs.	Avis C.C. 396 sur un projet d'arrêté royal relatif aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs et abrogeant l'arrêté royal du 17 mars 1997 relatif aux piles et accumulateurs contenant certaines matières dangereuses
Substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques		Avis C.C. 397 sur un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 octobre 2004 relatif à la prévention des substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques (Transposition de la directive 2002/95/CE)

Conseil de la Consommation - Commission des Clauses Abusives

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Télédistribution	La commission prépare les avis approuvés par l'assemblée.	Avis C.C.A. 24 sur les conditions générales des contrats dans le secteur de la télédistribution (25 juin 2008)
Avant-projet de loi sur les pratiques du commerce	Le CRIOC apporte son expertise et rédige les avis des organisations de consommateurs.	Avis C.C.A. 25 sur la réglementation des clauses abusives dans l'avant-projet de loi relative à certaines pratiques du marché (19 novembre 2008)

Commission de la Sécurité des Consommateurs

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Machines pour maigrir	La CSC a été interpellée suite à quelques articles de presse sur des plaintes relatives à l'utilisation de machines d'amaigrissement à base d'infrarouge et de liposuction dans des centres de beauté. Les problèmes se situent au niveau des risques de brûlures, du manque de formation reçue par les collaboratrices dans les centres de beauté et des arnaques (en ce qui concerne l'efficacité du traitement).	Le SPF Economie, Direction-générale Energie, a fait des tests de différents appareils et a fait rapport des résultats de ces tests auprès de la CSC.
Guide de sécurité "Escalade sur structures artificielles d'escalade"	Le guide a été présenté par le SPF Economie et un avis demandé à la CSC.	Un groupe de travail a été créé pour formuler un avis.
Guide de sécurité "Plongée récréative et sportive"	Pour ce guide le SPF Economie a également demandé un avis à la CSC.	Un groupe de travail a été créé pour formuler un avis.
Aérosols et couvertures anti-feu	Il a été constaté que les aérosols anti-feu ne sont pas des extincteurs dans le sens strict. L'information sur le produit est insuffisante et induit le consommateur en erreur. Les couvertures anti-feu ne donnent pas toujours le résultat envisagé et n'ont pas la fonction qui leur est attribuée.	
Commission pour la Sécurité des Consommateurs de France	Les possibilités de collaboration entre la CSC belge et la CSC française ont été examinées.	Dans une première phase, on tentera le plus possible de se transmettre réciproquement des informations. Quelques dossiers qui se prêtent bien à un tel échange ont déjà été choisis.
Mandats des membres de la CSC	En mars 2008, les mandats des membres prenaient fin et un appel à des candidatures a été publié dans le Moniteur Belge.	Plusieurs membres du personnel du CRIOC ont soumis leur candidature.
<p><u>Sous-commissions</u></p> <p>Elles ont pour mission d'organiser la concertation entre les organisations des producteurs, les organismes de contrôle, les organisations de consommateurs et les autorités publiques. Actuellement, il existe déjà 5 sous-commissions, à savoir: téléphonie mobile, matériel électrique, appareils à gaz, ascenseurs "historiques", sécurité des plaines de jeux.</p>		
Sous-commission "Téléphonie mobile"	La problématique du GSM et de la santé est régulièrement abordée dans les médias de manière négative. Les risques de santé liés à l'irradiation électromagnétique font l'objet d'amples discussions.	La sous-commission souhaite créer une plate-forme scientifique qui se chargera de tâches bien précises. Le site internet www.infogsm.be ne répond plus aux attentes et doit être complété avec des informations récentes sur les risques de santé.
Sous-commission "Matériel électrique"	Le SPF Economie a examiné différents appareils domestiques qui sont présentés sous une forme attrayante pour les enfants. Une entreprise a porté plainte parce qu'elle n'a pas été entendue. Il existait un manque de clarté sur les procédures à suivre par les sous-commissions pour porter avis.	Le traitement du dossier continue. Les règlements d'ordre intérieur des sous-commissions ont été élaborés et approuvés.

Conseil national pour l'accréditation et la certification

THEME/SUJET
Fonctionnement du Conseil national pour l'accréditation et la certification: composition du Conseil et règlement d'ordre intérieur.
Avis du Conseil concernant la liste de documents normatifs qui déterminent les critères d'accréditation.
Evolutions dans la politique de ladite "Nouvelle approche".
L'impact de l'accréditation sur l'économie belge - les attentes du monde industriel - les besoins en matière de schémas de certification.

Commission de coordination BELAC

La Structure belge d'Accréditation est fondée sur des dispositions légales et placée sous la responsabilité du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Le 1^{er} août 2006, l'arrêté royal du 31 janvier 2006 portant création du système BELAC d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité est entré en vigueur.

Le CRIOC est membre de la Commission de Coordination BELAC, chargée notamment de la définition des objectifs et de la politique générale de BELAC et des modalités d'application de la procédure d'accréditation. En 2008, les actions et décisions au sein de BELAC ont été suivies avec la participation du CRIOC.

Comité pour une production socialement responsable

Instauré par la Loi du 27 février 2002 visant à promouvoir la production socialement responsable (Moniteur belge du 26/03/2002), le comité a été installé en juillet 2002 et le CRIOC en assure le secrétariat depuis septembre 2003.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS,...)
Secrétariat du Comité pour une production socialement responsable	Encadrement et organisation des travaux du Comité.	Rédaction des PV, invitations et ordre du jour des réunions ainsi que l'organisation des travaux du Comité.
Octroi du label social	Etude du dossier préliminaire de plusieurs sociétés.	En attente des dossiers finaux. Des dossiers ont été traités et le label octroyé à Ethias a été renouvelé.
Promotion du label social	Réunions d'informations et réponses aux demandes d'informations, entre autres, des entreprises et de plusieurs étudiants.	

Comité Socio-Economique National pour la Distribution (CSEND)

Instauré par la nouvelle loi du 13 août 2004 relative à l'autorisation d'implantations commerciales, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2005 qui remplace la loi du 29 juin 1975 et règle la matière concernant l'autorisation d'établissements de commerce de détail ayant une certaine surface commerciale nette destinée à la vente et accessible au public.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS,...)
Procédure 1	Il s'agit d'une simple procédure d'information qui est d'application lors d'un déménagement au sein de la commune ou lors d'une extension limitée de la surface de vente nette d'un commerce de détail disposant déjà d'une autorisation.	De nombreux avis ont été remis concernant l'implantation de nouvelles surfaces commerciales au cours de l'année 2008.
Procédure 2	Cette procédure concerne les dossiers d'une surface de vente nette comprise entre 400 et 1000 m ² . Ces dossiers doivent être soumis à une décision du Collège des Bourgmestre et Echevins du lieu d'implantation.	

Procédure 3	Cette procédure concerne les dossiers d'une surface de vente nette de plus de 1.000 m ² . Dans cette procédure, la décision communale doit être précédée d'un avis du CSEND. Lorsque la surface dépasse 2.000 m ² , les communes limitrophes sont informées du projet et sont invitées à faire part de leurs éventuelles remarques au CSEND.	
-------------	--	--

Comité permanent de la commission pour la régulation des prix

Ce Comité créé par l'arrêté royal du 3 juin 1969 est saisi des demandes de hausse de prix. Le Comité se réunit en moyenne une fois par mois. Le CRIOC participe régulièrement aux travaux et remet, au nom des associations de consommateurs, de nombreux avis en matière de fixation des prix.

Commission des prix des spécialités pharmaceutiques

Cette commission traite de la fixation du prix maximum des médicaments et relève de la compétence du Ministre qui a les affaires économiques dans ses compétences. Le CRIOC participe régulièrement aux travaux et remet, au nom des associations de consommateurs, de nombreux avis en matière de fixation des prix.

Conseil de la propriété intellectuelle - créée par l'arrêté royal du 5 juillet 2004

La propriété intellectuelle est un concept juridique qui traite des créations du génie humain. Le système de propriété intellectuelle bouge et doit sans cesse évoluer et s'adapter. Les progrès technologiques actuels, notamment dans le domaine de l'information ou de la biotechnologie, ainsi que l'évolution de la société, impliquent une constante réévaluation de ce système. Les changements interviennent rarement sans avoir préalablement fait l'objet de discussions. Le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie, soucieux de veiller aux intérêts des entreprises, des PME, du commerce et du consommateur, s'est adjoint un organe de réflexion et de discussion à ce propos : le Conseil de la Propriété intellectuelle. Celui-ci débat de cette matière afin de mieux informer le Ministre de l'Economie et le Gouvernement sur les enjeux liés aux développements de la propriété intellectuelle aux niveaux belge, européen et international. Ce Conseil a été créé par arrêté royal du 5 juillet 2004, entré en vigueur le 1er janvier 2006. Il est composé de 2 sections (propriété industrielle / droits d'auteur et droits voisins).

La liste des membres est disponible sur le site du Moniteur belge (publication le 23 décembre 2005).

Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (article 134) prévoyait la création d'une commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques. Cette commission a été créée par arrêté royal du 23/01/2006. Sa composition a été fixée par arrêté ministériel du 31/10/2006. Elle est chargée, dans un premier temps, d'élaborer un code d'éthique visant à régler la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques puis, de traiter les plaintes et les constatations d'infractions à ce code.

Depuis sa mise en place, elle prépare la rédaction d'un code qui devrait être approuvé en 2009.

Observatoire des Droits de l'Internet

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Cyber-harcèlement	Conscient que le cyber-harcèlement est un problème grandissant qui touche les enfants, les adolescents, les parents et les enseignants, l'Observatoire s'est chargé d'y consacrer un avis.	Avis en cours, sera finalisé en 2009.

Groupe de travail Arnaques de consommation (SPF Economie)

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Lutte contre les pratiques commerciales trompeuses et contre les arnaques de la consommation	Réunions de la cellule arnaques	Améliorations de la protection des consommateurs

Groupe de travail Prévention et actions contre les escroqueries de consommation

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Lutte contre les pratiques commerciales trompeuses et contre les arnaques de la consommation	Groupe de travail comprenant le CRIOC, le SPF Economie et la police fédérale	Echange d'informations et mise en place d'actions concertées

Plateformes de marché

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
<p>Lieu de dialogue entre les représentants des entreprises, des consommateurs et des autorités pour observer le marché au plan local et y détecter les difficultés afin d'anticiper et prévenir d'éventuels litiges;</p> <p>Lieu d'information sur les réglementations économiques, les droits et devoirs de chacun lors de rencontres avec des spécialistes;</p> <p>Lieu pour obtenir des éclaircissements sur une réglementation dont l'application pose problème.</p>	<p>Les plates-formes sont au nombre de 11, soit une par province et une pour la Région de Bruxelles-Capitale.</p> <p>Elles sont animées par les responsables locaux de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du Service public fédéral Economie.</p>	Sensibilisation des acteurs en matière de protection des consommateurs.

Conseil fédéral pour le développement durable

Le Conseil Fédéral du Développement Durable (CFDD) donne des avis à l'autorité fédérale belge sur la politique fédérale de développement durable.

Il a également une fonction de forum en organisant, par exemple, des symposiums. Le Conseil a également la tâche de sensibiliser les organisations et les citoyens au développement durable.

Le CRIOC participe à l'Assemblée Générale et à différents groupes de travail: Groupe Sensibilisation et communication, Groupe Recherche scientifique, Groupe Normes de produit, Groupe Stratégie, Groupe Relations internationales, Groupe Biodiversité

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Biodiversité	<p>Avis sur le projet de plan d'action fédéral pour l'intégration de la biodiversité dans quatre secteurs fédéraux clés.</p> <p>Demandé par le ministre de l'environnement Monsieur Paul Magnette</p>	Avis adopté le 18 décembre 2008
Normes de produits	<p>Avis Biomasse</p> <p>Demandé par le ministre de l'environnement Monsieur Paul Magnette</p> <p>Avis relatif à un projet d'AR modifiant l'arrêté royal du 12 octobre 2004 relatif à la</p>	<p>Avis adopté le 4 juillet 2008</p> <p>Avis adopté le 10 juin 2008</p>

Stratégie de développement durable	prévention des substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques Demandé par le ministre de l'environnement Monsieur Paul Magnette Avis à un projet d'AR relatif aux piles et accumulateurs, ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs et abrogeant l'arrêté royal du 17 mars 1997 relatif aux piles et accumulateurs contenant certaines matières dangereuses. Demandé par le ministre de l'environnement Monsieur Paul Magnette	Avis adopté le 22 avril 2008
	Avis sur le projet de plan d'action fédéral marchés publics durables Demandé par le ministre de l'environnement Monsieur Paul Magnette	Avis adopté le 18 décembre 2008
	Avis sur l'avant-projet de troisième plan fédéral de développement durable Demandé par la CIDD	Avis adopté le 4 juillet 2008

Conseil Fédéral du bien-être animal

Le conseil du bien-être animal travaille sur l'ordre du gouvernement fédéral, et plus particulièrement sur l'ordre du ministre de la Santé publique. Il a pour mission de formuler des avis au ministre sur des sujets relatifs à la protection et au bien-être des animaux. Le conseil est constitué de représentants d'associations de protection (des droits) d'animaux, d'associations d'éleveurs et d'utilisateurs, d'associations de consommateurs, d'associations de vétérinaires et de scientifiques. En 2008, le Conseil fédéral du Bien-être animal n'a pas été actif. Quelques groupes de travail au sein de ce Conseil sont pourtant bien actifs. En 2008, le CRIOC a fait partie d'un de ces groupes de travail.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Chats errants et d'asile	Les asiles sont confrontés à une surpopulation de chats. Ce problème est dû tant à la cession et à l'abandon de ces animaux qu'à la rapidité de leur reproduction. En plus du problème de la surpopulation dans les asiles, une majorité des villes/communes de Belgique signale un problème de chats errants. Les problèmes de la surpopulation dans les asiles et de la population de chats errants sont liés parce que les chats errants finissent dans des asiles et peut-être vice versa. Ce groupe de travail a cherché une solution pour ce problème.	L'avis n'a pas encore été rendu public.

Outre ce groupe de travail, le CRIOC a participé en 2008 aux travaux de la commission d'évaluation des poules de ponte, mise en place par le ministre de la Santé publique. Le gouvernement demande un avis sur deux études: "Les conséquences socio-économiques des différents systèmes de logement dans les établissements de poules de ponte" et "Comparaison de cages enrichies versus systèmes de logement alternatifs pour poules de ponte en ce qui concerne le statut sanitaire et le bien-être animal". Ces travaux ont lieu dans le cadre de la Directive européenne 1999/74/CE, qui interdit de maintenir des poules de ponte dans des cages non adaptées et qui doit être transposée en législation nationale par les états-membres. En Belgique, la Directive Européenne a été transposée en octobre 2005. Lors de cette transposition, les règles européennes ont été respectées, mais il reste une latitude d'imposer des normes plus sévères.

Bureau de Normalisation (NBN)

Chaque année, le Bureau pour la Normalisation (NBN) analyse l'opportunité et la faisabilité technique et économique des travaux de normalisation sur base de deux questions pertinentes: une norme technique et économique offre-t-elle un avantage au secteur concerné et dispose-t-on de la connaissance requise pour contribuer à l'élaboration de cette norme?

Sur base d'un sondage, le NBN dresse chaque année le schéma général des programmes de normalisation, qui reprend un choix fait par le Conseil d'Administration du NBN parmi l'ensemble des commissions de normalisation qui sont actives au niveau du CEN et ISO. Au niveau belge, des firmes, centres collectifs, fédérations professionnelles, syndicats, autorités publiques et organisations de consommateurs indiquent leurs priorités pour le suivi des CT en Belgique.

Après décision du Conseil d'Administration du NBN, un CT (Comité technique) suit le dossier d'attribution à un opérateur sectoriel. Il est également important de noter le souhait explicite du législateur de ne plus se baser uniquement sur des intérêts industriels dans les travaux de normalisation, mais de tenir compte aussi d'autres intérêts, comme l'environnement et la protection des consommateurs. La composition du Conseil d'Administration du NBN en est la réflexion. Par ailleurs, il est important que des représentants des consommateurs défendent directement les intérêts de ceux-ci lors de l'élaboration de normes, dès la conception de l'idée jusqu'au vote, et ceci tant au niveau national qu'au niveau européen et international. Il n'y a en effet pas de révision démocratique par le Parlement Européen, par exemple.

Le CRIOC se charge de la responsabilité de suivre le processus de normalisation le mieux possible au plan national et de pouvoir intervenir pour défendre de manière optimale les intérêts du consommateur où c'est possible. Au sein de la Belgique, le CRIOC est toujours la seule organisation non gouvernementale qui défend les consommateurs dans ce domaine. Pour élargir encore cet engagement et mieux intégrer l'organisation dans le processus de normalisation, le CRIOC fut désigné début 2008, opérateur sectoriel dans la nouvelle structure décentralisée du Bureau de Normalisation belge. Vu l'expertise du CRIOC dans le domaine du marketing et des problèmes de sécurité chez les enfants, le CRIOC s'occupe de cette tâche pour trois commissions techniques:

- E052: Safety of toys
- E252: Child use and care articles
- ISO/TC225: Market, opinion and social research

Pour ces commissions, le CRIOC se charge du soutien technique et de la gestion administrative.

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
E052: sécurité des jouets	<p>Le CRIOC a organisé 2 réunions de cette commission miroir.</p> <p>Le règlement d'ordre intérieur et la composition de la commission ont été discutés. Un représentant de la Fedis fut élu président. L'utilisation de livelink fut expliquée.</p> <p>Le contenu de divers enquêtes et formal votes relatifs au CEN/CT 52 a été discuté afin d'arriver à une position commune.</p> <p>La deuxième réunion a eu lieu dans le TCHN (CTIB) et fut suivie par une visite dans le centre de test.</p>
E252 sécurité d'articles pour enfants	<p>Une réunion a été organisée, lors de laquelle la composition et le règlement d'ordre intérieur ont été discutés. Le TCHN (CTIB) fut élu président.</p> <p>Dans le cours de l'année, plusieurs votes ont été organisés afin d'arriver à un consensus national entre les parties prenantes concernant des normes relatives à la sécurité d'articles pour enfants. A chaque fois, le CRIOC a motivé son vote sur ce thème. Les résultats ont contribué au niveau européen à l'adoption ou au rejet de nouvelles normes, à l'adaptation de normes existantes et la suppression de normes obsolètes.</p>

Conseil supérieur de la Normalisation

Le Conseil supérieur de la Normalisation est un organe institué par la loi du 3 avril 2003 relative à la normalisation. Il a pour mission de remettre au Ministre de l'Economie des avis au sujet de toutes les questions relatives à la politique et au développement de la normalisation, nationale et internationale. Ces avis peuvent être remis soit d'initiative, soit à la demande du Ministre.

Au cours de l'année 2008, le Conseil s'est penché sur 3 sujets: le mode de consultation des normes et leur prix de vente et le rôle des antennes-normes. Ils seront repris dans le rapport annuel du Conseil.

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
Règlement particulier opérateurs sectoriels	Le CRIOC fut un des premiers opérateurs sectoriels à faire approuver un règlement individuel par le conseil d'administration du BNN. Ce règlement offre à tous les acteurs sociaux une possibilité équivalente de participer au procès de normalisation. Une attention particulière fut prêtée à la continuation de la possibilité d'intervenir pour les partenaires sociaux aux moyens limités tels que les ONG, les syndicats et les organisations de consommateurs.
Libre mise à disposition de normes pour des buts non commerciaux	Le CRIOC continue ses efforts pour améliorer la disponibilité des normes entre autres pour les organisations académiques et de consommateurs, de manière à ce qu'elles puissent mieux participer au processus de normalisation sans être gênées par des restrictions financières dues au fait que les normes doivent être achetées.
Antennes-normes pour le consommateur	Le CRIOC continue à souligner qu'une antenne-norme est une nécessité pour les consommateurs si l'on veut mieux intégrer la normalisation dans la société d'aujourd'hui.

Comité Electrotechnique Belge (CEB)

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
	Le CRIOC a agi en tant qu'observateur prêt à intervenir si des sujets traités concernaient directement le consommateur.	

Comité Consultatif pour les Télécommunications (IBPT)

En exécution de l'article 3, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant le statut de régulateur du secteur belge de la poste et de la télécommunication, l'arrêté royal du 14 juin 2006 fixant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les Télécommunications décrété.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Recommandations relatives aux activités de l'IBPT - 2008	Correction de l'avis	Avis du 16-10-2008
Mémoire au Gouvernement : "Société de l'information : un regain de dynamisme pour remonter au sommet !"		05-05-2008
Budget 2008 du Service de médiation pour les télécommunications		Avis du 24/09/2008
Telenet Mobile et Services téléphoniques de Telenet	Avis sur la modification des conditions générales	Avis du 24/09/2008

Comité pour l'attribution du label écologique européen

Chaque pays dispose d'une instance compétente pour l'exécution du label écologique européen. Pour la Belgique, c'est le Comité belge pour l'attribution du label écologique européen. Ce comité attribue l'écolabel européen pour la Belgique et supervise son utilisation. De plus, le comité participe à la concertation européenne concernant l'élaboration et la révision des critères de l'écolabel européen pour les différents groupes de produits.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Définition et révision de critères pour quelques groupes de produits	Les critères de l'écolabel européen sont revus régulièrement par groupe de produits.	En 2008, de nouveaux critères furent élaborés pour les groupes de produits suivants: meubles en bois, bâtiments. En 2008, les critères pour les groupes suivants sont revus: peintures et vernis pour utilisation à l'extérieur, textiles, matelas, postes de télévision, papier copie et graphique, aménagements touristiques et campings, chaussures, lessives, produits pour lave-vaisselle, ordinateurs et pc portables, revêtement du sol, produits de papier
Attribution du label écologique européen	Le comité pour l'attribution de l'écolabel européen se charge de l'analyse de la demande de fabricants pour obtenir l'écolabel européen en Belgique. Lorsque cette demande est complète et approuvée, le comité attribue l'écolabel.	En 2008, l'écolabel européen fut attribué en Belgique à J. Clarysse, McBride, Pollet et Realco.
Ordonnance européenne 1980/2000 concernant un système communautaire de labels écologiques	Pour le moment, l'ordonnance européenne 1980/2000, qui fixe les procédures et les compétences relatives à l'écolabel européen, est en révision.	Suite à cette révision, le Comité a fourni de l'input entre autres concernant le scope, la procédure d'application et la procédure de révision des critères. Le Comité indiqua dans cet avis l'importance des mesures d'accompagnement pour la promotion du label.

L'EUROPE, LES COLLECTIFS SECTORIELS ET LES PLATE-FORMES

European Consumer Consultative Group - ECCG

La majorité des points à l'agenda le sont pour information ("state of the play") et pour discussion. Ils sont discutés à plusieurs reprises dans le cours de l'année. L'ECCG a formulé deux fois seulement une position commune: concernant l'information pour le patient et concernant le marquage CE.

Test-Achats est le membre effectif, le CRIOC est le membre suppléant.

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
Priorités pour l'ECCG en 2008	Stratégie pour la politique de la consommation 2007-2013, Plan de travail financier, Journée de la Consommation, Intégration d'intérêts de consommateurs dans la politique de l'UE, Révision du marché unique, Plan d'actions pour consommation et production durables, cours de master en consommation, Agenda scolaire européen, Dolceta, Application uniforme des Pratiques commerciales malhonnêtes (UCP), Sécurité des produits
Fonctionnement de l'ECCG	Discussion en cours en vue d'une nouvelle commission
Commission Consumer Markets Scoreboard	Présentation de cette publication annuelle de la DG Sanco Contrôle et repères du mouvement consommériste
De nombreuses thématiques sont abordées :	Plusieurs résultats sont attendus. Consultation publique sur les repères, études, préparation du Green Paper, présentations, consultations, Capacity-building d'administrations et de services publiques & coopération entre autorités CPC et organisations de consommateurs
Proposition de Directive sur les droits du consommateur, Révision du service universel dans le secteur des communications électroniques, Guide sur les droits digitaux, Confiance du consommateur, Proposition de la Commission concernant le crédit à la consommation, Evaluation de l'impact de la révision de l'acquis du consommateur, Questionnaire sur la réparation collective, Proposition de nouvelle directive cadre concernant les	

<p>droits contractuels du consommateur, Transposition de la nouvelle directive sur les pratiques commerciales malhonnêtes, Investigation des sites de vente de tickets d'avion, Directive Timeshare, Révision de la Directive sur le marketing à distance pour services financiers (DMFSD), Green paper sur les droits d'auteur dans l'économie intellectuelle, Réseau pour politique de la consommation (CPN), Réglementation de la collaboration en protection du consommateur, Proposition de la Commission pour une Directive sur la sécurité des jouets, Sécurité des services, Proposition concernant l'information des patients sur les produits pharmaceutiques, Proposition de la Commission pour une directive sur les droits des patients dans les soins de santé transfrontaliers, Proposition de la Commission pour une réglementation sur la provision aux consommateurs d'informations sur l'alimentation, Directive sur les cosmétiques, Identification de la fréquence radio (RFID), Energie, Consultation de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, Consultation sur le commerce électronique transfrontalier, Politique de la concurrence et de la consommation, Le prix des denrées alimentaires, Journée de la Consommation 2009 (dédiée à la proposition de directive sur les droits des consommateurs) – EESC, European consumer event 2009</p>	
--	--

ANEC Assemblée générale

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
<p>Principales activités de l'ANEC en 2007/2008</p> <p>ANEC projets de recherche 2008</p> <p>Stratégie de l'ANEC pour 2008 à 2013</p> <p>Affaires financières</p> <p>ANEC comité de direction – désignations (pour le restant du terme de 2007 à 2009), Intervention de la Lettonie relative à la réglementation et la normalisation des denrées alimentaires, Surveillance et Inspection du Marché - mise en vigueur nationale dans un marché européen, ANEC/BEUC Projet sur les produits consommateurs d'énergie (EuP)</p>	<p>Rapport annuel 2007</p> <p>Design for All, DOMAP et groupes de travail (GT) sécurité des enfants: continuation de projets de 2007 en vue de réviser les Parties 1 et 2 de l'EN 60335 concernant la sécurité des enfants et des personnes âgées et handicapées</p> <p>GT DOMAP: projet pour réviser une norme pour électroménagers en vue d'aborder des aspects de la sécurité des denrées alimentaires</p> <p>GT Environnement: indicateurs et repères environnementaux dans le contexte de labels et de déclarations environnementales</p> <p>GT Services: priorités et opportunités pour les consommateurs en matière de normalisation des services dans le secteur du tourisme</p> <p>ANEC/SC: ce que les consommateurs attendent de l'évaluation de la conformité et ce que l'évaluation de la conformité peut contribuer à la protection du consommateur</p> <p>Extension en 2008 des principes de la Nouvelle Approche à la majorité des produits sur le marché européen (par le biais du 'Nouveau Cadre législatif') et confiance de la Nouvelle Approche dans des Normes européennes de soutien - ledit 'Internal Market Package' - en vue d'élargir les activités de l'ANEC dans le domaine de la normalisation européenne</p> <p>Politique d'évaluation de la conformité et très particulièrement l'utilisation de l'évaluation de la conformité par des tiers ('certification') pour la promotion de la protection du consommateur</p> <p>Rapport financier 2007</p>

Groupe de travail ANEC sur la Sécurité des Enfants

Le groupe assure le suivi des travaux de normalisation dans le domaine de la sécurité pour enfants

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
<p>Les thèmes suivis: Installations de plaines de jeux, Sous-sol/Revêtement de sol pour plaines de jeux, Toboggans aquatique, Chaussures à roulettes, Sécurité des chaussures, Meubles pour enfants, Chaises hautes, Poussettes, Tétines et mort subite du nouveau-né, Maxi-cosy, Jouets, Aimants dans des jouets, Protection de la tête: casques, Articles de sécurité pour enfants, comme les sécurités de fenêtre, les barrières pour balcon impossible à escalader, ..., Briquets sûrs pour enfants, Inflammabilité des vêtements de nuit, Cordons à des vêtements pour enfants, Emballages sûrs pour enfants: emballages de médicaments, Protection contre la noyade, Petites remorques pour bicyclettes, Sièges auto pour enfants, Buts de foot mobiles, Chariots dans les supermarchés</p>		
<p>Les résultats d'un Projet de Recherche et de Test concernant les barrières pour balcons ont été présentés.</p> <p>L'état des choses en matière de réglementation, à savoir la directive Sécurité générale des Produits, a été discuté.</p> <p>Les différences entre les articles pour enfants pour utilisation domestique et ceux pour utilisation collective ("contract use") feront l'objet de normes.</p>		
Sécurité des jouets	La Directive européenne sur les Jouets a été revue	Le CRIOC a envoyé plusieurs lettres à des membres du Parlement Européen pour faire valoir différents aspects dans la révision.

Groupe de travail ANEC sur les appareils domestiques

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Nouveau label énergétique	Le CRIOC a activement participé à la réunion semestrielle en vue de déterminer une position européenne relative aux évolutions de la normalisation en Europe. Le point principal était le label énergétique. Le CRIOC a soutenu à nouveau la revendication de garder le label A-G parce que des recherches ont démontré que ce label est toujours le plus compréhensible pour le consommateur.	Lobbying actif au niveau européen pour le maintien de l'ancien label énergétique.

Groupe de travail ANEC sur les TIC

En 2006, l'ANEC a créé un groupe de travail sur la normalisation des Technologies d'Information et de Communication en vue de représenter au mieux les consommateurs européens dans ce domaine.

Le CRIOC participe aux travaux et aux réunions annuelles du groupe de travail.

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
Lecteurs MP3	Le point principal d'action était: mettre à l'agenda des instances européennes de normalisation la limitation obligatoire des niveaux de volume des lecteurs MP3 et d'applications similaires en raison de l'effet nuisible que ces appareils peuvent avoir sur l'ouïe des utilisateurs.

Groupe de travail ANEC sur l'environnement

Depuis 2006, le CRIOC participe de manière active au groupe de travail ANEC Environnement. En plus de la participation au groupe de travail annuel, nous offrons de l'aide dans la rédaction d'avis destinés à la Commission Européenne concernant la normalisation écologique, le labelling et l'éco-design.

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT
Label énergétique	Le CRIOC a activement participé à la réunion annuelle en vue de déterminer une position européenne relative aux évolutions de la normalisation en Europe. Le point principal était le label énergétique. Le CRIOC a soutenu à nouveau la revendication de garder le label A-G parce que des recherches ont démontré que ce label est toujours le plus compréhensible pour le consommateur.

European Child Safety Alliance (ECSA)

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT (AVIS, ...)
Home Safety Activities	Les Etats membres décrivent quelles activités en matière de sécurité des enfants ont été menées par leurs organisations.
Pictogrammes pour sécurité à la maison	Il a été demandé à des Etats membres de transmettre des pictogrammes relatifs à la sécurité à la maison. Le but est d'échanger de tels pictogrammes parce qu'ils peuvent être compréhensibles dans différents pays sans (ou avec peu de) frais de traduction.
Joint Safety Conference	ECSA examinera si une réunion peut s'organiser en automne 2009, avec la Conférence sur la sécurité à la maison de RoSPA.
Thèmes à faire valoir (lobbying)	La révision de la directive sur les jouets nécessite beaucoup de travail de lobbying. L'état actuel de la révision est discuté. Les actions que les partenaires et l'ECSA peuvent mener afin de faire intégrer divers aspects de sécurité des jouets dans la directive, sont parcourues. D'autres thèmes qui nécessitent des actions de l'ANEC et de l'ECSA, sont les baby-walkers (chaises trotteurs), tétines, chaussures, aimants dans des jouets, barrières pour balcons, brûlures causées par de l'eau de distribution.
Enfants et violence	La déclaration de l'ECSA sur la violence a été publiée sur son site internet.
Sécurité dans l'eau	Les Etats membres relatent leurs activités relatives à ce thème. Le Commissaire européen et un membre du Parlement Européen souhaitent le lancement et la promotion des lignes directrices pour soutenir et améliorer la sécurité dans l'eau en Europe. Les lignes directrices pour prestataires de services en matière de sécurité dans l'eau ont été lancées en juillet 2008.
World Report de l'OMS et d'UNICEF	L'OMS et UNICEF vont publier un rapport européen et un rapport international sur les enfants et les traumatismes. L'ECSA souhaite profiter du lancement de ce rapport pour mettre la sécurité des enfants plus en lumière. Le lancement était prévu pour la fin de 2008.
Sécurité routière	L'étude de l'ANEC sur les transports (en bus et à bicyclette) a été présentée et des informations ont été échangées relatives à des campagnes pour les sièges-auto placés avec le dos vers l'avant de la voiture. Des expériences sont échangées en matière d'utilisation de sièges-auto. Il est vérifié quels outils différents sont utilisés dans ce domaine et si un outil standardisé peut être utile pour tous les partenaires. Les résultats d'un sondage parmi les partenaires sur le taux de la TVA pour les sièges-auto ont été discutés.
Education et communication	Les résultats d'un questionnaire que les partenaires devaient compléter concernant des programmes dans des écoles sur différents thèmes de sécurité. La sécurité de la circulation est le thème le plus courant. D'autres thèmes de sécurité sont peu ou pas abordés dans les écoles.

Etitex

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Assemblée générale	Approbation du programme pour l'année	

Commission d'experts pour la réduction des pesticides à usage agricole et des biocides

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Priorisation des actions entreprises dans le cadre du PRPB	Le CRIOC a participé de manière active pour définir une stratégie pour le PRPB. Le CRIOC était également impliqué dans l'analyse des actions pour déterminer quelles sont les plus efficaces sur base d'une analyse des frais et des gains. Le CRIOC continuera à soutenir le PRPB en dressant la carte du marché des désinfectants en 2009.	Le CRIOC a contribué de manière active à la rédaction d'un plan de communication. Dans le passé, le CRIOC avait déjà réalisé une étude du marché pour les biocides. En 2009, une suite de cette étude sera réalisée par le CRIOC, qui décrit la situation du marché des désinfectants dans des hôpitaux, des maisons de repos et des crèches.

5.1.2 DEMANDES D'INFORMATION / INFORMATIONS PERMANENTES

Le CRIOC répond aux demandes d'information des organisations de consommateurs, du SPF Economie, PME, classes moyennes et énergie en leur fournissant les informations disponibles sans devoir entreprendre des recherches ou des études spéciales. Il contribue à leur information permanente par son magazine bimensuel, par son site Internet ou par tout autre moyen équivalent.

Chaque année, le CRIOC intervient comme conférencier, animateur ou formateur à la demande des organisations de consommateurs, des écoles ou des pouvoirs organisateurs de l'enseignement ou d'autres organisations. En 2008, il est intervenu à plus de 60 reprises et avec la dizaine de participations à des salons, foires pour tous publics et à des salons pour enseignants, ce sont plus de 6.000 personnes qui ont été informées par le CRIOC.

Organisations de consommateurs

DEMANDEUR	THEME, SUJET	BUT, CONTEXTE, DESCRIPTION	REPONSE
CONFERENCES, SEMINAIRES, CAMPAGNES			
FGTB	Nouvelle pauvreté, surendettement		Conférence/débat
Ligue Libérale des Pensionnés asbl et le CLARA asbl	La publicité dans nos foyers, amie ou ennemie?	Dans le cadre de la Quinzaine Media Seniors (Conférence/débat
CSC de Ciney	Energie		Présentation de Power4you
Equipes Populaires de Verviers	Les augmentations de prix (énergie, pétrole) et le panier de la ménagère	Dans le cadre des Cafés Citoyens	Conférence/débat
Ligue des Familles et asbl Viva, Alleur	Pouvoir d'achat Notre souci quotidien	Dans le cadre de l'asbl Citoyens actifs pour la solidarité	Conférence
ACV 50+ - Antwerpen	Les hausses des prix et/ou la perte de pouvoir d'achat et le citoyen moyen		Conférence
UCP Mons-Borinage	Les aînés prochaine cible de la publicité ou déjà actuelle cible de la pub ?		Conférence
MOC	Salon de l'Energie à Momignies		Stand
CSC et Equipes Populaires	Les pertes de pouvoir d'achat		Conférence/débat
FPS	Femmes, médecins et société, regards croisés sur la ménopause	Colloque	Intervention

Ligue des Familles	Le pouvoir d'achat		Conférence débat
Vie Féminine	"Pour être inséré dans la société, il faut consommer"		Conférence
Ligue des Familles	Familles et nouveaux medias	Femmes et société	Conférence débat
CSC Métal	Le pouvoir d'achat		2 formations
Organisations syndicales	Changements climatiques, relevons le défi	Forum intersyndical	Stand + atelier
FPS	Les jouets		Conférence débat
Ligue des Familles	La consommation durable		Conférence débat
Organisations de consommateurs	Le progrès en question, Limites et contradiction des sciences et technologies ? dans Croissance, Consommation, Progrès ... Et après ?	Cycle de conférences organisé en collaboration avec IEW, Héraclite, CNC	Participation à l'organisation et aux conférences

Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie

DEMANDEUR	THEME, SUJET	BUT, CONTEXTE, DESCRIPTION	REPOSE
Conférences, séminaires			
SPF Economie	Présentation de 4 études du CRIOC	Séminaire statistique d'enquêtes Collecte des données	Conférence

Instances européennes

DEMANDEUR	THEME, SUJET	BUT, CONTEXTE, DESCRIPTION	REPOSE
CONSULTANCE			
Dolceta	Modules pédagogiques sur la consommation	Créer un site internet pour e-learning	Relire des textes, donner des avis et orienter, faire le suivi et évaluer.
CONFÉRENCES, SEMINAIRES			
Parlement européen	Révision de la directive jouets	Audition publique Parlement Européen	Conférence

Organismes publics et stakeholders

DEMANDEUR	THEME, SUJET	BUT, CONTEXTE, DESCRIPTION	REPOSE
CONSULTANCE			
Steunpunt Milieu en Gezondheid	Contrôle biologique humain de hotspots en matière d'environnement et de santé	Sélection de hotspots prioritaires qui seront examinés par contrôle biologique humain, par la mesure des polluants et des effets sur la santé chez l'homme.	Participation au jury
SPF Environnement	Ecoaward Batibouw	Des entreprises qui présentent un produit respectueux de l'environnement ou appliquent un procédé de production écologique, peuvent soumettre leur candidature pour le "parcours vert" et l'Ecoaward à Batibouw. Le jury décide quelles entreprises peuvent faire partie du "parcours vert" et attribue l'Ecoaward.	Participation au jury

SPF Environnement	Printemps de l'environnement	Le CRIOC a participé aux travaux du Printemps de l'environnement, vaste consultation des stakeholders sur la politique à mener en matière de développement durable. Cette initiative a été prise par le Ministre fédéral Magnette. Plus d'information: www.printempsdelenvironnement.be	Le CRIOC a participé aux différents groupes de réflexion et a présidé l'atelier relatif aux modes de production et de consommation durable.
Observatoire des Droits sur l'Internet	Cyber-harcèlement	Stakeholders et spécialistes parlent du problème du cyber-harcèlement dans notre pays.	Participation à la table ronde
Commission Energie du Parlement bruxellois	Energie (Gaz et Electricité)	Evaluation de l'Ordonnance du 14 décembre 2006 relative à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale	Table ronde / consultation
CONFERENCES, SEMINAIRES, STANDS			
Commune de Rixensart	Halte aux arnaques et coopérative d'achat d'énergie		Conférence
SPF Santé	Manger et bouger à l'école Quels impacts pour les travailleurs et les consommateurs ?	Journée d'étude organisée dans le cadre du PNNS Dans le cadre du colloque "Nouvelle réglementation européenne sur les produits chimiques) (REACH)	Stand Intervention lors du colloque
Commune de Woluwé St Lambert	Energie		Présentation de Power4you
Commune de Thuin	Energie		Présentation de Power4you
CPCP	« Une consommation sans fin? »	Réflexion sur les nouveaux modes de consommation, le pouvoir d'achat, le décryptage de la publicité et des stratégies marketing...	Conférence débat
Administration communale de Woluwe-St-Lambert Service FASE,	Refusez les arnaques		Conférence débat
CPAS d'Ougrée	Le pouvoir d'achat		Conférence-débat
Cabinet Wathelet	Nouvelles technologies (Internet, Gsm, ...),	Journée d'information sur les nouvelles technologies	Conférence
CPCP Liège	Etiquetage et aliments	Soirée de réflexion sur l'alimentation saine	Animation d'un atelier
CPCP Jurbise	Et si même en Belgique, on connaissait le début de la faim ?	Soirée de réflexion	Intervention
Nanosoc	Formes de vision publique sur la nanotechnologie	Arriver à un consensus sociétal en ce qui concerne une vision sur les développements actuels et futurs dans le domaine de la nanotechnologie.	Participation au colloque
Commission des jeux de hasard et KULeuven	Jeux de hasard	Deuxième séminaire (d'une série de quatre) sur les jeux de hasard. Ce séminaire avait comme thème: "La position du joueur. Psychologie et protection des consommateurs."	Participation au débat

Information des consommateurs

DEMANDEUR	THEME, SUJET	BUT, CONTEXTE, DESCRIPTION	REPOSE
CONFERENCES, SEMINAIRES, SALONS			
Athénée de Fleurus	Les pièges Internet et /ou les pièges de la téléphonie (SMS, abonnements GSM, télé-chargements sonneries etc.)	Organisé par l'Association des Parents pour les élèves de 5ème et 6ème et les parents	Conférence/débat
Collège Roi Baudouin	Droits et devoirs des jeunes consommateurs	Information des élèves de 2ème socio-économique sur les activités du CRIOC, la bibliothèque + thème ciblé	Information
SOS Sectes	"Démâquer les arnaques"	Dans le cadre du colloque "Ethique et psychothérapie",	Intervention lors de l'atelier
UAW	Etiquetage produits alimentaires		Conférence/débat
Unité scout de Liège	Jeunes et alcool	Formation des responsables	Conférence/débat
Unité scout de Liège	Protection/analyse des risques	Formation des responsables	Conférence/débat
Institut St Dominique à Schaerbeek	Alimentation durable	Animation pour 3 classes de rétho	Animations
Salon Papi'on à Liège		Salon pour les seniors	Stand CRIOC
Salon Papi'on à Liège	Que trouve-t-on sur l'emballage des produits alimentaires?	Dans le cadre du salon	Conférence
FJA (Fédération des jeunes agriculteurs)	Les attentes des consommateurs en matière de viande bovine	Congrès "L'avenir de la viande bovine en Belgique"	Intervention
ULB	Le gaspillage alimentaire, une réalité économique, écologique et éthique	Dans le cadre du 3ème cycle Environnement et développement durable, pour les étudiants et professeurs	Conférence
Haute école ISELL Sainte Croix à Liège		Journée de formation des régents en économie familiale et sociale	Stand CRIOC
UCL	La problématique de la protection des consommateurs		Présentation du CRIOC et dut hème aux étudiants
Fête de l'Environnement à Bruxelles	Consommation durable		Stand
Parti Ecolo	La consommation durable	Journée de réflexion	Stand d'information
Foire agricole de Libramont	Production agricole en Région wallonne	Représenter l'Observatoire de la Consommation alimentaire et ses travaux	Tenue d'un stand et animations
Bruxelles champêtre	Le développement durable		Stand d'information
UROC	Présentation du CRIOC		
l'UCM-Bruxelles	Quelles sont les nouvelles tendances du consommateur?,	programme de formation dénommé Commerce 2020/Handel 2020.	Conférence
Ecoles de Namur	Les risques liés à Internet	Festival du film francophone de Namur	Atelier
Asbl Respect et moi	"Une consommation alimentaire éthique et durable"	Le temps du respect, ateliers pour les écoles, les mouvements de jeunesse et le tout public sur le thème du respect	Atelier
Asbl Respect et moi	"Utilisation respectueuse de l'Internet"	Le temps du respect, ateliers pour les écoles, les mouvements de jeunesse et le tout public sur le thème du respect	Atelier

Centre du Libre Examen, ULB	Baisse du pouvoir d'achat		Conférence débat
Salon de l'éducation à Namur	Safer Internet, PNNS, activités du CRIOC		Stand d'Information des enseignants et des éducateurs
Netwerk Bewust Verbruiken	"Appels d'offre respectueux de l'environnement"	Journée d'étude, Labels comme base pour des appels d'offre respectueux de l'environnement.	Conférence
Salon énergieMons	Consommation durable		Stand d'information
Athénée d'Hannut, Association des Parents	Safer Internet		Conférence débat
UCL, Louvain La Neuve	Pour une politique alimentaire durable		Conférence pour un public d'étudiants
Salon des Arts ménagers de Charleroi	Consommation durable, étiquetage des aliments, PNNS, arnaques,...		Stand d'information
COREN	Le gaspillage dans les écoles	Vers une gestion optimale des déchets et des achats en milieu scolaire.	Conférence débat
Maison laïque de Bruxelles	Le citoyen et la pauvreté,		Conférence débat
ULg	Alimentation durable : de la promotion des filières courtes à la création d'emplois durables		Table ronde
Maison Laïcité de Binche	Le Pouvoir d'achat		Conférence
MJA vzw	Perte et chagrin chez les jeunes	Colloque pour enseignants et animateurs de formation pour jeunes.	Stand

La gestion des sites du CRIOC

Chaque année plusieurs millions de consommateurs les sites du CRIOC. Au-delà des publications sur les sites, certains services sont accessibles comme

Services: podcasting, fil RSS

Newsletters: Du Côté des Consommateurs, Le fil Info du CRIOC, Alerte Arnaques, Observatoire de la consommation alimentaire.

Afin de répondre aux demandes des utilisateurs, un espace membres a été intégré à la structure du site. L'inscription gratuite permet aux consommateurs d'accéder à toutes les informations (ceux qui ne s'inscrivent pas n'ont accès qu'aux informations présentées en home page). Les consommateurs ont aussi la possibilité de s'abonner à différents services ou types d'informations envoyées par e-mail:

www.crioc.be

Les consommateurs peuvent visiter les différentes rubriques du site: home page, présentation du CRIOC, Centre de Documentation, Recherches et analyses, publications, communiqués de presse, newsletter, agenda, initiatives du CRIOC, liens, etc. Ils peuvent aussi préciser leur profil et leurs intérêts pour certaines thématiques. Ces données sont traitées dans le plus strict respect des dispositions légales en matière de respect de la vie privée. Le CRIOC s'est ainsi doté d'un outil permettant à terme d'améliorer l'évaluation quantitative et qualitative de la fréquentation de ses sites.

www.arnagues.be

Dès sa création en 2005, ce site a été conçu sur base de l'interactivité. De nombreux consommateurs réagissent en ligne en envoyant au CRIOC leurs témoignages par email, via le site. En 2008, Quelques 100 témoignages par mois en moyenne ont été transmis au CRIOC. Ces témoignages parmi lesquels on observe beaucoup de recoupements, sont conservés et classés par types d'arnaques. Ce classement permet d'actualiser l'analyse des arnaques de consommation les plus courantes et d'alimenter les chroniques "arnaques" fournies à des médias partenaires (en 2008, Vivacité et Radio Contact). Les différentes rubriques du site arnaques.be sont également actualisées régulièrement. Par ailleurs, des

réponses sont envoyées aux auteurs de ces messages (réponses types ou adaptées selon les cas), les informant si nécessaire des points de contact publics où ils peuvent officiellement porter plainte.

www.move-eat.be

Le site www.move-eat.be permet de trouver une information claire, détaillée et bien structurée sur la nutrition et sur la nécessité d'y associer une activité physique régulière. Des conseils concrets sont donnés en matière d'achats alimentaires, de recettes, le tout pour une alimentation équilibrée. Le CRIOC propose également de vérifier et/ou corriger ses connaissances en consultant la rubrique VRAI/FAUX. En 2008, un partenariat a été développé avec La Première.

www.lebienmanger.be

La santé est devenue un des principaux arguments de vente des produits alimentaires. Les références dans la publicité et sur les emballages se multiplient. Les consommateurs sont sensibles à ces allégations de santé car ils ont pris conscience que le mode de vie actuel (sédentarité, nourriture trop riche, stress...) a un effet négatif sur leur santé, mais ils se retrouvent difficilement dans cette profusion de pseudo informations.

Pour répondre à ces questions, le CRIOC décrypte les étiquettes et évalue l'intérêt nutritionnel de plusieurs centaines de produits avec l'aide de spécialistes (nutritionnistes et diététiciens). Les résultats, présentés dans ce guide d'achat incitent à la prudence. Il est en effet souvent illusoire, voire inutile, de rechercher des aliments miracles dans les rayons des supermarchés.

[Observatoire Bruxellois de la Consommation durable: www.observ.be](http://www.observ.be)

Le site www.observ.be est dédié à la consommation durable: il est totalement bilingue et organisé en deux entrées. La première "réfléchir" s'adresse plutôt aux intermédiaires (chargés de missions ONG, chercheurs, enseignants, fonctionnaires...parties) et présente les dossiers de recherches effectuées par l'équipe de l'Observatoire Bruxellois de la Consommation Durable; les thématiques abordées ces deux dernières années sont dédiées à l'alimentation durable: "Fruits et légumes locaux et de saison", "les bonnes adresses de l'alimentation durable", "Viande: un lourd tribut environnemental. Chaque dossier est accompagné de liens et de références utiles. La seconde partie du site "Agir" s'adresse au grand public et aborde les mêmes thématiques mais de manière plus vulgarisée et plus interactive: jeux, tests, conseils, agenda. Afin d'accroître la convivialité et les possibilités de recherche ce site fait l'objet d'une révision en profondeur.

www.gagnez1000euros.be

Ce site a pour objectif d'inciter les consommateurs à adopter des comportements en faveur de l'environnement, tout en faisant des économies financières substantielles. Les thèmes abordés sont: l'alimentation, l'eau, le chauffage, la mobilité, le tourisme, l'hygiène et l'entretien ménager, l'électricité, les achats, la santé et le jardin.

www.observatoire-consommation.be

L'Observatoire de la Consommation Alimentaire, fruit d'un partenariat entre le CRIOC et la Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux, met à disposition des acteurs des filières alimentaires wallonnes les informations et les outils nécessaires, d'une part, à la compréhension des comportements des consommateurs et d'autre part, au développement de produits alimentaires de qualité différenciée soucieux de répondre aux attentes des consommateurs. Le site Internet permet aux utilisateurs l'accès aux études réalisées dans ce cadre. Ce site est réalisé avec le soutien de la Région Wallonne.

www.safer-internet.be

Le CRIOC a assuré la coordination de la plateforme d'information à la gestion des risques rencontrés par les mineurs d'âge dans les nouvelles technologies de l'information (www.saferinternet.be), jusqu'en septembre 2006. Ce projet financé par la Commission Européenne a été reconduit pour une deuxième phase coordonnée cette fois par Child Focus. Dans le cadre de ce 2ème projet Safer internet, le CRIOC a poursuivi depuis novembre 2006 la gestion du site www.saferinternet.be et l'alimentation de rubriques consacrées aux jeux en ligne, au commerce électronique et au respect de la vie privée. Ce site s'adresse d'une part aux parents et éducateurs, et d'autre part aux enfants.

Pour les adolescents, un site spécifique en matière de prévention des dangers d'internet a été créé, www.web4me.be, qui a été l'occasion d'expérimenter une forme inédite de communication par l'intermédiaire d'un faux site de téléphonie mobile: www.click2win.be. Les jeunes piégés par une offre alléchante étaient directement interpellés quant à leur crédulité et orientés vers le site informatif [web4me](http://web4me.be) créé à leur attention. Cette campagne a fait grand bruit, ce qui a contribué à la notoriété de l'initiative. En 2008, cette campagne a été relancée et les informations sur web4me.be ont été actualisées.

En 2008, les sites du CRIOC ont reçu plus de 3 millions de visites et près de 180.000 consommateurs sont abonnés à l'ensemble des newsletters du CRIOC.

Le Magazine "Du Côté des Consommateurs"

La publication bimensuelle du magazine électronique "Du côté des Consommateurs / De wakkere consument" (DCDC-DWC) s'est poursuivie dans le format de base adopté depuis sa création, jusqu'en novembre 2007. A partir de décembre 2007, suite à la refonte des sites Internet du CRIOC, le lay-out de la newsletter s'est amélioré et sa composition, automatisée. Désormais, les abonnés reçoivent par e-mail une newsletter attrayante avec différentes rubriques: communiqués, recherches et analyses, rubrique "en bref", etc. Comme par le passé, un résumé de chaque article renvoie aux documents en ligne. Suite à cette refonte et à une campagne de promotion des nouveaux sites du CRIOC, le nombre des abonnés à la newsletter "Du côté des Consommateurs" a rapidement augmenté, passant en quelques semaines de 2.300 à près de 18.000 abonnés.

Communiqués de presse

Bienvenue en 2008, l'année de la pomme de terre!	02/01/2008
Salon de l'auto : seule la carrosserie est verte	19/01/2008
Un guide d'achat nutritionnel: lebienmanger.be	24/01/2008
Cyberteens @ risk?	12/02/2008
Le CRIOC porte plainte contre Belgacom pour infraction sur la loi pour la protection de la vie privée	20/02/2008
La protection des candidats bâtisseurs	26/02/2008
Patients et hôpitaux : nécessité d'une meilleure communication!	11/03/2008
Un ministre attentif aux préoccupations des consommateurs	14/03/2008
RABAD - un réseau d'acteurs et de projets pour promouvoir l'alimentation durable en région bruxelloise	19/03/2008
Poisson d'avril? Inversez les rôles et épatez vos enfants!	01/04/2008
Un guide pour encourager une alimentation plus durable à Bruxelles	17/04/2008
La consommation des ménages à revenu modeste	21/04/2008
Allergies alimentaires en hausse ? Le CRIOC fait le point.	28/04/2008
Hausse ou baisse du pouvoir d'achat ?	03/05/2008
Unis pour la récupération des bénéfices illégitimes d'Electrabel-Suez au profit d'une politique énergétique durable	04/06/2008
INBEV et les brasseurs belges tentent-ils de s'acheter une image éthique?	06/06/2008
La ménopause: un moment particulier	13/06/2008
Les centres de fitness ne respectent pas la loi!	17/06/2008
Les consommateurs et les soldes d'été : le pouvoir d'achat en baisse se fait sentir!	26/06/2008
Printemps de l'Environnement: le chemin est ouvert, et le temps du courage politique est arrivé !	01/07/2008
Huile contaminée en provenance d'Ukraine	09/07/2008

Jeunes et loisirs: Radio et télévision en tête de liste!	15/07/2008
Brocantes et marchés aux puces: 25% des consommateurs achètent, 4% vendent	17/07/2008
Quand la Pub joue au dealer...	22/07/2008
Rentrée des classes. Les tendances !	21/08/2008
Pouvoir d'achat en baisse? Le consommateur se serre la ceinture!	27/08/2008
Peut-on faire confiance aux produits alimentaires Premiers Prix et aux Marques de distributeur?	03/09/2008
Proximité et critères éthiques au centre des préoccupations des consommateurs: Consumer Behavior Monitor, 2008	12/09/2008
Les jeunes et l'internet sont indissociables!	22/09/2008
Pouvoir d'achat en baisse ? 'C'est toudi les petits qu'on spoche'!	26/09/2008
Economie casino : impairs, passent et manquent	30/09/2008
Sachez ce que vous mangez: lebienmanger.be	02/10/2008
Jeunes et e-commerce? Une analyse!	09/10/2008
Prix plafonnés pour l'énergie? Les organisations de consommateurs applaudissent la proposition Magnette!	09/10/2008
Le consommateur et la mort: briser un tabou	28/10/2008
Crise et enseignes : les consommateurs changent de magasin et de produit	06/11/2008
Entre écologie et économie, le cœur des Wallons balance !	07/11/2008
Le marché du jouet: choisissez en connaissance de cause !	13/11/2008
Jeunes et drogues: L'analyse	20/11/2008
Le Wallon ne s'est pas débarrassé du jetable	21/11/2008
Crise financière: Quid du crédit à la consommation ?	28/11/2008
Power4You, la coopérative des organisations de consommateurs éclaire les consommateurs sur la route du développement durable	28/11/2008
Vers une action de groupe en Belgique !	05/12/2008
Cadeaux et fêtes de fin d'année: Les consommateurs ne sont pas à la fête!	12/12/2008
Le consommateur et les repas de fête: convivialité et intimité!	19/12/2008
Soldes d'hiver: un succès mitigé	19/12/2008

Conférences de presse

A l'occasion des communiqués de presse, le CRIOC a développé des contacts presse. Une conférence de presse a été organisée à la demande des organisations de consommateurs pour la coopérative Trade4you.

Participation à d'autres conférences de presse

Plate forme "Journée sans crédit", 28/11/2008.

Articles et émissions recensés

Plus de 1.000 passages presse ont été enregistrés en 2008.

	ARTICLES REPERTORIES DANS LA PRESSE PAPIER ET INTERNET	RADIO	CHRONIQUES ARNAQUES RADIO CONTACT & VIVACITE	CHRONIQUE BON WEEK-END QUAND MEME RTBF - LA PREMIERE	TV
Janvier	23	30	9	5	5
Février	45	52	9	4	7
Mars	27	34	9	4	6
Avril	41	48	9	5	6
Mai	17	24	9	5	6
Juin	30	37	9	4	7
Juillet	14	21	9	4	5
Août	10	17	9	4	5
Septembre	32	39	9	4	8
Octobre	9	16	9	4	7
Novembre	44	51	9	4	9
Décembre	48	55	9	5	8
Total	340	424	108	52	79

Réponses aux questions des consommateurs

De nombreuses heures sont consacrées chaque semaine par les différents collaborateurs du CRIOC, à répondre aux questions que les consommateurs posent par téléphone. A certaines questions, il est facile de répondre, ou d'orienter l'interlocuteur vers un service spécialisé, suivant le type de problème qu'il doit résoudre (service Contrôle et Médiation du SPF Economie, ombudsman, service social...). Dans d'autres cas, il est nécessaire d'écouter les longues explications données par les consommateurs pour comprendre quel est leur problème et y apporter une réponse ou les orienter.

5.1.3 REPOSE AUX DEMANDES DE DOCUMENTATION

CENTRE DE DOCUMENTATION

En 2008, le Centre de Documentation a acquis 368 nouveaux livres et documents (dont 203 publications électroniques) et sélectionné 2.025 articles de périodiques. Cela donne un total de 2.393 nouvelles acquisitions dans DocRoom.

Au cours de l'année, le Centre de Documentation a accueilli 321 visiteurs venus faire des recherches sur place, et il a répondu à 892 demandes par téléphone, e-mail, fax ou lettre, ce qui porte le nombre total des demandes de l'extérieur à 1.213.

Les demandes de l'extérieur provenaient principalement de consommateurs individuels et d'étudiants dans l'enseignement supérieur, suivis par des organisations, des journalistes, des entreprises commerciales, des ministères, ...

Le Centre de Documentation est bien sûr également à la disposition des collègues et pour eux il a fait des photocopies, recherché et prêté des livres et périodiques, et réalisé 58 recherches approfondies dans DocRoom.

Les sujets abordés par les personnes de l'extérieur, sont très divergents. La plus grande partie des demandes spécifiques portait sur l'alimentation (santé, sécurité, étiquetage, produits biologiques, alicaments). En deuxième place venaient les questions sur le CRIOC et en troisième place celles sur la protection du consommateur (plaintes, arnaques, pratiques de commerce, droits du consommateur), suivies par des questions concernant les marchés de certains produits (alimentaires et non alimentaires), le développement durable (éco-consommation, labels écologiques, économies d'énergie, surconsommation, commerce équitable), l'éducation des jeunes consommateurs (influence de la publicité sur les enfants, l'argent de poche, l'approche pédagogique de la consommation, la sécurité des enfants sur Internet), les stratégies publicitaires et de marketing, ...

D'autres thèmes qui furent également abordés, sont des questions relatives au pouvoir d'achat des ménages, au tabagisme, aux technologies d'information et de communication (GSM, commerce électronique, etc.); à la santé, aux organisations de consommateurs, à l'énergie, ...

La liste des périodiques auxquels nous sommes abonnés, est consultable sur le site web <http://www.oivo-crioc.org/textes/pdf/675.pdf>.

La même chose vaut pour les bulletins bibliographiques mensuels, qui listent les nouvelles acquisitions du Centre de Documentation (exclusif articles): voir <http://www.crioc.be/FR/doc/publications/crioc/>

Les bases de données du Centre de Documentation sont intégrées dans le système MIS DocRoom, le nouveau système de gestion d'informations du CRIOC. Cette nouvelle informatisation permet de gérer les documents électroniques, de faire des recherches en texte intégral et de faire des consultations partagées de la base de données en interne. C'est en fait la base d'une bibliothèque virtuelle.

5.1.4 RECHERCHE ET ETUDES

Les études sont publiées sur le site du CRIOC. Certaines sont aussi publiées sur les sites des demandeurs concernés et sur le site du SPF Economie (direction de la statistique ex-INS).

ALIMENTATION

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Allergie et intolérances alimentaires	Cette étude quantitative auprès des consommateurs belges évalue l'importance du phénomène des allergies et intolérances alimentaires dans la population, la connaissance des produits potentiellement allergènes et des symptômes d'allergies, les perceptions des consommateurs et les difficultés rencontrées par les consommateurs souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires lors de leurs achats.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Bio-logiques de perception	Cette enquête réalisée en mai 2008 auprès de 632 Belges montre qu'un tiers environ de la population a déjà acheté un produit alimentaire biologique. Les personnes qui achètent du bio, le font principalement par respect pour l'environnement et en comptant sur les effets positifs sur la santé.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Observatoire de la Consommation alimentaire	Dans le cadre de la politique de la Région wallonne visant à l'information et à la gestion d'un observatoire des comportements et des productions agricoles, le CRIOC en collaboration avec la Faculté des Sciences agronomiques de Gembloux est chargé des missions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Gestion d'un observatoire des représentations, attitudes et pratiques de consommation, ainsi que des marchés incluant la coordination d'enquêtes, la production et la diffusion de synthèses de résultats d'enquêtes; • Réalisation d'études thématiques spécifiques (dont notamment études de prix, de communication, tests de produits et de concept) et relatives à la perception des consommateurs en fonction des besoins des bénéficiaires potentiels de l'APAQW; 	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne

	<ul style="list-style-type: none"> • Actualisation et élargissement d'un fonds documentaire en matière des comportements de consommation; • Communication des résultats avec les producteurs, filières, les réseaux de distribution commerciale, le grand public et la presse. 	
2008: année de la pomme de terre	2008 a été proclamée "l'année de la pomme de terre" par les Nations Unies. Une raison suffisante pour revenir sur les études réalisées par le CRIOC ces dernières années sur ce produit très populaire.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Consommateurs et viande bovine	Cette étude quantitative d'usages et d'attitudes réalisée auprès des consommateurs belges détermine la perception des consommateurs vis-à-vis de la viande bovine, leurs habitudes d'achat et de consommation de viande bovine et de plats préparés à base de viande bovine ainsi que leurs attentes en termes d'informations et de nouveautés produits.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Pommes de terre et HORECA	Cette étude quantitative d'usages et d'attitudes réalisée auprès du secteur HORECA (restaurateurs, hôteliers) évalue les perceptions, les habitudes d'achat et de consommation des pommes de terre et produits dérivés et détermine les besoins et attentes spécifiques des restaurants et des hôtels par rapport à leurs fournisseurs en terme de services, d'informations et de produits.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Horeca et produits laitiers	Cette étude quantitative d'usages et d'attitudes réalisée auprès du secteur HORECA (restaurateurs, hôteliers) évalue les perceptions, les habitudes d'achat et de consommation des produits laitiers (lait, beurre, crème, fromage, dessert lacté) et détermine les besoins et attentes spécifiques des restaurants et des hôtels par rapport à leurs fournisseurs en terme de services, d'informations et de produits.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Alimentation durable	Dans le cadre de l'Observatoire bruxellois de la Consommation Durable, partenariat entre le CRIOC et l'IBGE, des dossiers relatifs à l'alimentation durable ont été développés et servent de base à la sensibilisation du public : impact environnemental et social de la consommation de viande, km dans l'assiette et impact climatique, fruits et légumes locaux et de saison, impact environnemental des emballages alimentaires. Dans le cadre de cet Observatoire, le CRIOC a initié et anime un Réseau d'acteurs bruxellois pour l'Alimentation Durable : le RaBAD.	IBGE, organisations et grand public
Consommateurs et œufs	Cette étude quantitative détermine la perception des consommateurs vis-à-vis des œufs en général et selon la méthode de production des œufs (production propre, plein air, ...).	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Image de l'agriculture wallonne	Cette étude quantitative détermine l'image qu'ont les consommateurs de l'agriculture wallonne.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Le bio: la demande	Cette étude quantitative détermine quels produits bio sont achetés dans quels types de points de vente et en quelle quantité et les raisons du choix de tel type de point de vente pour tel produit bio (avantages perçus).	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Produits laitiers de ferme	Cette étude quantitative détermine la perception des consommateurs concernant les produits laitiers produits à la ferme.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne
Alimentation et traçabilité animale	Cette étude quantitative vise à déterminer la perception des consommateurs vis-à-vis de l'alimentation animale et de la traçabilité animale.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne

ASSUETUDES

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
La consommation de tabac (éd. 2008)	Baromètre d'évolution de la consommation de tabac en 2007.	Organisations de consommateurs

Farde de documentation tabac (éd. 2008)	L'évolution de la consommation de tabac et du tabagisme, effets négatifs, la composition des cigarettes, arrêter de fumer, aspects économiques, législation,...	Organisations de consommateurs
Jeunes et drogues (éd. 2008)	Etude de l'évolution de la consommation de cannabis et d'autres incitants chez les jeunes.	

COMPORTEMENTS DES CONSOMMATEURS

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Parents et enfants	Comprendre le mode de vie des jeunes parents et leur vision de la société d'aujourd'hui Pour la mère comme le père, l'éducation des enfants passe par l'apprentissage de règles et nécessite, pour bien faire, une recherche d'information au fur et à mesure de la croissance de l'enfant. Les mères consultent plus fréquemment les sites Internet à la recherche d'information que leur conjoint.	Organisations de consommateurs
Les mamans et la maternité	Ainsi la présence d'un service néonatal, la qualité de l'information reçue, la réputation de l'équipe médicale et la possibilité d'appeler la maternité en cas d'inquiétude sont des critères importants comme le choix de l'accoucheur, des horaires de visites ou le fait que l'accouchement ne soit pas trop médicalisé. Les groupes sociaux inférieurs sont moins exigeants en matière d'information, de convivialité du personnel, d'infrastructure que les groupes sociaux moyens et supérieurs mais sont soucieux de l'accueil du compagnon et des conseils reçus en matière de soins à bébé. Les Flamandes sont soucieuses de la possibilité d'entrer en contact rapidement avec la maternité, les Wallonnes de pouvoir choisir la méthode de préparation à l'accouchement, de la disponibilité de l'équipe, de la place accordée au compagnon, de la modernité des locaux et de son équipement.	Organisations de consommateurs
Les jeunes parents - La typologie	Comprendre le mode de vie des jeunes parents et leur vision de la société d'aujourd'hui Ils achètent parfois les marques présentées lors du séjour à la maternité mais de préférence des produits pour lesquels ils ont reçu des bons de réduction sous réserve de la qualité des produits et d'une marque connue, même si parfois ils se tournent vers des produits bon marché ou d'entrée de gamme. La perception des jeunes parents suit des logiques influencées par le rapport à la parentalité, à l'éducation et à l'organisation de la société et à la présence des stéréotypes liés tant au rôle de la femme que de l'homme.	Organisations de consommateurs
Consommation petite enfance	Parmi les parents de jeunes enfants, les mères flamandes accordent moins d'importance que la moyenne au prix, à l'alimentation biologique, à l'absence d'OGM et à l'absence d'additifs dangereux, au fait que leur enfant leur a demandé le produit et à la publicité. L'absence d'additifs dangereux, la disponibilité du produit, le fait que le produit soit respectueux de l'environnement, des conditions de travail et du bien-être animal, le fait que le produit soit issu du commerce équitable, la présence de label, certification sont également des critères de choix importants des produits non alimentaires. Au sein de la population des parents de jeunes enfants, les mères francophones accordent plus d'importance aux critères éthiques, d'information et de sécurité du produit que la moyenne des mères.	Organisations de consommateurs
La consommation des ménages à revenu modeste	Dans notre société, où la vie est de plus en plus chère et où le pouvoir d'achat ne cesse de diminuer, qu'en est-il de la consommation des consommateurs à revenu modeste (identifiée au départ des groupes sociaux inférieurs)?	Organisations de consommateurs
Les fêtes	Enquêtes sur les perceptions, achats et comportements de consommation à l'occasion des fêtes de fin d'année.	Organisations de consommateurs
Consumer Behaviour 2008	Baromètre annuel d'évaluation des comportements de consommateurs. Enquête quantitative établissant les critères de choix des magasins et des produits alimentaires et non alimentaires des consommateurs habitant en Belgique.	Organisations de consommateurs
Horticulture de fin d'année	Enquête sur les perceptions et les comportements d'achat des consommateurs en matière de plantes à l'occasion de la Toussaint et des fêtes de fin d'année.	Direction Générale de l'agriculture et Ministre de l'agriculture de la région wallonne

Jeunes et commerce électronique	Le CRIOC, avec le soutien de la Commission Européenne, a étudié le comportement et les achats des jeunes en ligne. Plus de 2.000 interviews et plusieurs groupes de discussion ont permis d'identifier les sites internet les plus populaires chez les jeunes et les mécanismes d'achat en ligne chez les jeunes.	Organisations de consommateurs.
Jeunes et Internet	Les objectifs de cette étude sont: décrire les habitudes des jeunes concernant l'usage de l'Internet et préciser leurs comportements de consommation et leurs attitudes face à cet outil.	Organisations de consommateurs.
Jeunes et loisirs	Sur base de plus de 2.500 interviews réalisées auprès de jeunes âgés entre 10 et 17 ans, le CRIOC a sorti une étude sur les jeunes et leurs loisirs. La conclusion la plus importante: les classiques " je regarde la télévision" et "j'écoute de la musique" restent en tête de liste; le sport est populaire, mais l'intérêt pour ce dernier diminue avec l'âge. Voici un aperçu des grandes tendances...	Organisations de consommateurs.

DIALOGUE AVEC LES CONSOMMATEURS

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Médiation	Médiation hospitalière : le point de vue des médiateurs Cette étude identifie les méthodologies, pratiques et procédures mises en place par les différents services de médiation hospitalière, les facteurs favorisant l'exercice de la fonction de médiation et les freins à la résolution des problèmes, les différents types de problèmes soumis aux services de médiation, les perceptions des médiateurs vis-à-vis de leur fonction, les attentes des médiateurs vis-à-vis d'un service de médiation hospitalière.	Fondation Roi Baudouin, mutuelles, patients, secteur des soins de santé
Médiation	Médiation hospitalière : perceptions et attentes des patients Cette étude identifie les problèmes survenant entre patients et cliniques ou hôpitaux en regard des droits des patients, les raisons qui poussent les patients à introduire une plainte auprès de l'institution hospitalière ou d'un service de médiation, les freins qui empêchent les patients d'introduire une plainte, les attentes des patients vis-à-vis d'un service de médiation, les perceptions des patients vis-à-vis de l'information diffusée en matière de droits des patients, des services de médiation tels qu'ils sont prévus par la loi.	Fondation Roi Baudouin, mutuelles, patients, secteur des soins de santé

DEVELOPPEMENT DURABLE ET CONSOMMATION

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Le jardinier et les moyens de lutte	Cette étude évalue la perception, la possession et l'utilisation des moyens de lutte. (herbicides, fongicides, insecticides, anti-limaces...).	Région wallonne, D'GARNE, Ministre de l'environnement
Analyse d'une campagne de sensibilisation dans des magasins de Colruyt à la perception et au comportement d'achat des consommateurs en ce qui concerne les fruits et légumes de saison + annexes	Ce projet veut encourager la consommation de fruits et légumes locaux et de saison à travers une campagne positive dans laquelle l'accent est mis sur le meilleur goût, la meilleure fraîcheur, le prix plus bas et la pression réduite sur l'environnement. Pour mesurer les résultats de la perception de fruits et légumes locaux et de saison, on a opté pour une enquête auprès d'un groupe de consommateurs avant et après leur exposition à la campagne. Les résultats de l'enquête démontrent que la campagne a eu un effet positif sur la perception des consommateurs relative aux fruits et légumes locaux et de saison.	Fondation Roi Baudouin,
www.labelinfo.be	Sur le site www.labelinfo.be sont ajoutés quelques labels relatifs à l'électronique, les cosmétiques, le tourisme, les produits de nettoyage, ...	Netwerk Bewust Verbruiken
Guide achats durables	Le guide pour les achats durables par les autorités publiques (http://www.gidsvoorduurzameaankopen.be) est en cours d'actualisation. Le guide veut offrir aux acheteurs des critères environnementaux qu'ils peuvent utiliser dans leurs cahiers des charges lors de l'achat de produits. Pour rédiger ces critères, les critères	SPPDD / PODDO

Baromètre de la prévention des déchets	<p>dans les cahiers des charges de quelques labels de qualité de produits et services ont été analysés, comparés et traités.</p> <p>Chaque année le CRIOC enquête sur les attitudes et comportements des ménages wallons en matière de prévention des déchets. L'enquête comprend un volet récurrent permettant de mesurer des évolutions et un volet thématique qui permet d'approfondir un thème particulier. En 2008 les thèmes abordés sont relatifs d'une part aux objets jetables, d'autre part aux événements sans déchets. Les résultats de cette enquête permettent de construire des indicateurs qui alimentent le baromètre de la prévention des déchets. Les résultats de ces enquêtes sont présentés et débattus au cours d'un séminaire. Dans le cadre de cette convention, le CRIOC fournit également une aide technique à l'animation d'une plate-forme d'experts en matière de prévention des déchets</p>	Région wallonne, DGARNE, Ministre de l'environnement
Observatoire bruxellois de la Consommation Durable	<p>Ce projet a pour objectif d'informer les consommateurs sur les produits, les pratiques commerciales et les choix de consommation compatibles avec un développement durable. Dans ce cadre le CRIOC effectue des travaux de recherche, anime un site web www.observ.be et réalise des animations auprès de différents publics. En 2008, les principaux thèmes traités sont relatifs aux emballages, aux déchets des entreprises de fast food ainsi qu'à l'alimentation durable.</p>	Région bruxelloise, IBGE, ministre de l'environnement, grand public
Marketing et développement durable	<p>Le CRIOC a participé à l'organisation d'un séminaire de réflexion sur le marketing au service du développement durable, qui s'est déroulé à l'ESC de Lille le 24 octobre 2008. A l'occasion de ce séminaire, un ouvrage sur le même sujet a été réalisé auquel différents collaborateurs du CRIOC ont participé.</p>	
10 ans d'éco-consommation. Evolution 1999-2008	<p>Ce rapport met en perspective les résultats des enquêtes annuelles sur les préoccupations des Wallons pour l'environnement. Elle permet de mesurer l'évolution de la perception des consommateurs wallons vis-à-vis de la prévention des déchets.</p>	Région wallonne, DGARNE, Ministre de l'environnement

DISTRIBUTION

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Soldes d'hiver	Enquêtes sur les comportements des consommateurs à l'occasion des soldes (hiver)	Organisations de consommateurs.
Soldes d'été	Enquêtes sur les comportements des consommateurs à l'occasion des soldes (été)	Organisations de consommateurs.
Marché du jouet	Analyse du marché du jouet	Organisations de consommateurs.
Le marché de la mort	A la veille de la Toussaint, le CRIOC a décrypté les attitudes et comportements des consommateurs par rapport au souvenir des morts, à la Toussaint et aux obsèques. Si quatre consommateurs sur dix estiment que le souvenir des morts est bien entretenu dans notre société actuelle, un tiers des consommateurs estime qu'il ne l'est pas assez. Cependant, la tradition d'honorer les morts reste toujours vivante: une personne sur deux se rend aux cimetières à la Toussaint afin de fleurir les tombes de leurs défunts.	Organisations de consommateurs.
Tendances en matière de matériel scolaire	Etude relative aux comportements d'achats et à l'offre de produits scolaires	Organisations de consommateurs.
Brocantes et marchés aux puces	L'objectif de cette étude, réalisée sur base de plus de 600 interviews réalisées par téléphone auprès de Belges âgés de 17 ans ou plus, est de connaître les habitudes des consommateurs en matière de fréquentation de brocantes (en tant qu'acheteur et vendeur). Elle permet d'analyser la fréquentation des brocantes et fréquence annuelle, le montant moyen des achats/recette des ventes et la proportion de brocanteur occasionnel et professionnel.	Organisations de consommateurs.
Enseignes, magasins et consommateurs	En Belgique, les consommateurs sont assez fidèles aux enseignes et magasins où ils achètent des biens non alimentaires, pour autant que le rapport qualité-prix soit au rendez-vous. Cette enquête mesure l'image des enseignes de distribution.	Organisations de consommateurs.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Les consommateurs - bâtisseurs doivent être mieux protégés	La loi du 9 juillet 1971, mieux connue sous le nom de "Loi Breyne", régleme la construction d'habitations et la vente d'habitations à construire ou en voie de construction. Elle a été adoptée par le législateur soucieux de protéger efficacement les consommateurs qui, s'étant déjà acquittés d'importants montants, assistent à l'abandon du chantier en cours, la faillite de l'entrepreneur voire à l'exécution erronée ou insatisfaisante des travaux. De nombreux entrepreneurs/promoteurs tentent de contourner la loi Breyne par le biais de toutes sortes de constructions juridiques comme la division des contrats.	Organisations de consommateurs.
Prévenir l'inéluctable : que faire en cas de décès?	Les funérailles représentent un coût loin d'être négligeable. Tour de la question et conseils	Organisations de consommateurs.
Les centres de fitness : des pratiques commerciales pas toujours saines	Le CRIOC a analysé les conditions générales établies et diffusées par les centres et a analysé ces documents à la lumière de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce, l'information et la protection du consommateur.	Organisations de consommateurs.
Projet Corenet	Capacity building EU consumer organisations & networking	DG Sanco
Unfair Commercial Practices Observatory	Ce projet est basé sur la directive 2005/29/CE concernant les pratiques du commerce malhonnêtes. Le but principal est de créer un réseau virtuel par le biais duquel les partenaires peuvent signaler des pratiques commerciales malhonnêtes qu'ils repèrent dans leur pays. De cette manière, le comportement en matière de pratiques malhonnêtes sur le marché européen peut être mappé. Les partenaires sont informés des constats des uns et des autres et peuvent ainsi mettre en garde les consommateurs. En plus de cela, l'implémentation de la directive est également étudiée et évaluée, ainsi que sa transposition en droit national.	DG Sanco
Médiation hospitalière: perceptions et attentes des patients	Afin de mieux déterminer les attitudes, les attentes et comportements vis-à-vis des services de médiation hospitalière, deux groupes de discussion ont été organisés avec des patients qui déclarent avoir été mécontents par rapport aux soins, qu'ils ont reçus dans un hôpital ou une clinique de l'agglomération bruxelloise.	Organisations de consommateurs, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin

SANTE

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Accès des personnes handicapées	Réalisation d'une étude sur les applications concrètes du concept d'aménagements raisonnables dans les domaines des biens et services pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.	Centre d'égalité des chances
Ménopause	Ménopause : perceptions, attitudes et besoins Enquêtes sur les perceptions, attentes et besoins des femmes en âge de ménopause.	Mutualités socialistes, femmes prévoyantes socialistes
Healthy Regions	Mettre la santé à l'agenda politique des régions au sein des Etats-membres et les aider à examiner de manière stratégique l'ensemble des initiatives de promotion et de prévention de santé publique et des projets existants.	DG Sanco - Executive Agency for Health and Consumers South Denmark European Office in Brussel

PRIX

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Publicité relative aux services financiers	Les publicités relatives aux services financiers sont soumises aux dispositions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, et de l'Arrêté Royal relatif à l'activité d'assurance sur la vie. L'analyse de ces publicités permet de détecter les manques et les améliorations souhaitables	Organisations de consommateurs
Premiers prix et qualité	L'objectif était d'évaluer la qualité des produits offerts en « premiers prix » (prix les plus bas) à travers la composition et l'information disponible sur l'emballage. Sont-ils plus avantageux et de qualité satisfaisante ? Comparer la qualité de ces produits avec les marques de magasin (MDD – Marque de distributeur) et les marques nationales Conclusion, il n'est pas possible de distinguer d'une manière générale la qualité des produits sur base de la marque et du prix à travers la composition et l'étiquetage du produit et de conclure à l'existence d'une causalité entre le prix et la qualité du produit concerné. Il existe en effet différents scénarii pour expliquer la différence de prix de produits alimentaires d'apparence semblable. Et ces scénarii peuvent varier quelque soit le type de positionnement envisagé (marques nationales, marques de distributeur, premiers prix). Le premier prix peut être d'un bon rapport qualité prix !	Organisations de consommateurs.
Les consommateurs et la perte de pouvoir d'achat	L'objectif est de mesurer la perception des consommateurs en ce qui concerne leurs préoccupations en matière de pouvoir d'achat et les modifications éventuelles qui sont intervenues au cours des six derniers mois en matière de limitation des dépenses de consommation.	Organisations de consommateurs.
Perception de l'évolution du pouvoir d'achat	L'objectif de cette étude est de mesurer la perception des consommateurs en ce qui concerne les modifications éventuelles qui pourraient intervenir en matière de dépenses de consommation, si les revenus stagnent et que le coût de la vie continue à augmenter.	Organisations de consommateurs.

PRODUIT

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
Les produits à usage unique	Dans le cadre du Baromètre de la prévention des déchets, le CRIOC réalise des études thématiques. En 2008, les enquêtes ont porté sur les perceptions et les comportements d'achats des consommateurs en matière de produits à usage unique. Les exemples des langes, des piles et des sacs de caisse ont été approfondis.	Région wallonne, D'GARNE, ministre de l'environnement
Normalisation	L'étude ISEU - Integration of Standardization, Ecodesign and Users in Energy-Using Products, menée en partenariat avec l'ULB et l'ICEDD, examine comment les normes et l'écoconception (ou eco-design) pourraient mieux intégrer la phase d'utilisation des appareils consommateurs d'énergie et les différents profils de consommation.	Politique scientifique

SECURITE DES PRODUITS ET SERVICES

SUJET/DESCRIPTION	RESULTAT (RAPPORT, PUBLICATION, ...)	DEMANDEUR OU PUBLIC CIBLE
L'influence des consommateurs sur le processus de normalisation en matière de sécurité des produits	La participation de représentants des consommateurs au processus de normalisation et l'efficacité de cette participation au niveau belge et européen a été examinée, sur le plan global et dans le contexte d'un cas spécifique, à savoir la sécurité des jouets. Cet examen s'est fait sur base d'une étude de la littérature et quelques interviews (par écrit et personnelles) auprès de représentants des consommateurs, d'institutions de normalisation et d'autorités publiques.	SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie
European Child Safety Action Plan (CSAP)	La proposition d'un plan d'actions pour la sécurité des enfants fut publiée et lancée en novembre 2007. La continuation de la communication et du lobbying concernant le plan d'actions fut prise en charge. Dans le cadre du projet européen, le CRIOC s'est chargé des "assessments" pour l'actualisation de la "Country Report Card".	Projet de la European Child Safety Alliance, subsidié par la Commission Européenne.

L'impact du contrôle sur la sécurité des produits et services	Cette étude implique tout d'abord une analyse de la situation du contrôle du marché en matière de sécurité des consommateurs en Belgique. Elle vérifie dans quels domaines la surveillance de la sécurité des consommateurs est la meilleure/la plus développée et quels sont les domaines qui échappent à la vigilance des autorités publiques, des organisations de consommateurs et des instances reconnues et/ou annoncées faute de ou suite à l'insuffisance de tests, études et/ou contrôles effectués. Des recommandations relatives au contrôle sont formulées par l'autorité publique compétente.	SPF Economie, PME, Classe moyennes et Energie
Rayonnements électroniques dans les milieux de vie	Vu l'inquiétude qui règne dans la population concernant les éventuels effets des rayonnements électromagnétiques pour la santé, il est important d'objectiver le débat, notamment en considérant la réglementation déjà en vigueur. Cette étude visait, d'une part, à évaluer les rayonnements présents dans et/ou autour des habitations privées en collaboration avec l'IBPT. D'autre part, cette étude passe en revue les résultats des études scientifiques relatives aux effets potentiels sur la santé des rayonnements électromagnétiques.	Associations de consommateurs

5.2 AUTRES ACTIVITES (REALISEES A LA DEMANDE DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS) - REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS

ORGANES FEDERAUX

AFSCA – Agence Fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire

Auprès de l'Agence Fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) est institué un comité consultatif, chargé de la conseiller, autant de sa propre initiative qu'à la demande du ministre ou de l'administrateur délégué, à propos de toutes les matières relatives à la politique suivie et à suivre par l'agence. Le CRIOC est nommé comme membre de ce comité consultatif pour les représentants des consommateurs. Le CRIOC participe aux réunions générales.

THEME/SUJET	DESCRIPTION -RESULTAT (AVIS, ...)
Projets d'AR et d'AM qui furent soumis pour avis en 2008 (AR et AM, Lex Alimentarius et développement et implémentation de la réglementation de l'UE)	Adaptation de l'AR du 19.12.2002 désignant les fonctionnaires et les personnes chargés du contrôle de l'application des dispositions dans les lois, arrêtés et règlements de l'UE qui relèvent de la compétence de l'AFSCA, AR contaminants statut du cheptel, AR identification et enregistrement de bovins, AM influenza aviaire, AM vaccination contre la fièvre catarrhale du mouton, AR sur l'attestation médicale: adaptation de l'AR réglant la soumission à un contrôle médical de toutes les personnes qui entrent en contact direct avec des denrées ou substances alimentaires par leur travail et qui sont susceptibles de contaminer ou polluer ces produits, projet d'AR contaminants microbiologiques, AR sur les contrôles officiels de produits importés de tiers pays (simplification administrative, transposition de la réglementation européenne, postes d'inspection à la frontière), AR concernant l'organisation, le fonctionnement et l'accessibilité des bases de données de l'AFSCA, Avant-projet de loi de base horizontale (Lex Alimentarius)
Guides sectoriels et OCI reconnus pour réaliser des audits dans le cadre des guides	Guide des bonnes pratiques d'hygiène et d'autocontrôle pour les collectivités et institutions de soins
Autres activités	La tutelle de l'AFSCA, Businessplan AFSCA, Enquête parmi les stakeholders (Présentation de résultats d'une enquête qualitative des stakeholders de l'AFSCA et commentaires sur les premiers résultats), Surveillance de l'ESB, Fièvre catarrhale du mouton, Plans de contrôle, Plan de communication 2008: Smiley Affichage et folders ICA (information chaîne alimentaire) dans les abattoirs, Film: brève présentation et explication des activités de l'AFSCA, Recall brochure sera diffusée parmi les opérateurs afin d'expliquer comment une telle procédure doit être menée, Création d'une cellule de vulgarisation (articles et matériel de vulgarisation), Déménagement, Campagne d'été TIAC (toxi-infection alimentaire collective), Actions de communication sur la vaccination contre la fièvre catarrhale du mouton, Présence de l'AFSCA à des salons et événements, Nouveau site web de l'AFSCA, Rapport d'activités 2007 du service de médiation, Rapport 2007 de la Cellule multidisciplinaire hormones, Rapport 2007 des Commissaires des amendes administratives, Programme d'audit 2007 (Manuel qualité ISO; activités noyaux de l'AFSCA ordonnance 882/2004; autres activités (B&B, TIC, Logistique, Service juridique), Affichage des permis administrés par l'Agence, Cellule de crise traçabilité, Pollutions, résidus et additifs chimiques, Fonctionnement du Comité consultatif, Contamination microbiologique, Financement de l'Agence
Dossiers	Mélatamine, Utilisation d'hormones aux Pays-Bas, Poules chlorées, Contamination de la viande de porc en Irlande

Service Public Fédéral Santé publique - Conseil consultatif en matière de politique alimentaire et d'utilisation d'autres produits de consommation

THEME/SUJET	DESCRIPTION - RESULTAT (AVIS, ...)
Politique alimentaire internationale	Rapport de la 29ème session du CODEX Committee on Nutrition and Foods for Special Dietary Uses, Rapport du CODEX Committee on Food Additives, Rapport du CODEX Committee on Contaminants in Foods, Rapport du CODEX Committee on Food Labelling.
Allégations	Le règlement 2006/1924 relatif aux allégations nutritionnelles et de santé portant sur les denrées alimentaires Harmonisation des normes pour des PCB non relatés à la dioxine (groupe de travail)
Etiquetage	Proposition de règlement concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (groupe de travail).
Novel Foods	Proposition d'ordonnance relative aux novel foods
Alimentation spéciale	Législation sur les produits destinés à une alimentation particulière

Contamination microbiologique	Projet d'arrêté royal concernant des critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires
Plan national Nutrition-Santé	Participation aux groupes de travail du Plan National Nutrition Santé de Belgique
Bronzer en toute sécurité - crème solaire	Campagne « Veilig in de zon 2008 » / " Sûr au soleil 2008"
Aliments pour animaux	Proposition de règlement concernant la mise sur le marché et l'utilisation des aliments pour animaux (groupe de travail)
Cosmétovigilance	Mise en œuvre de la cosmétovigilance.

Service Public Fédéral Santé publique

Agence Fédérale des Médicaments et des produits de Santé

THEME/SUJET	DESCRIPTION
Règlement d'ordre intérieur	Analyse et adaptation
Importation parallèle	L'importation parallèle est basée sur le traité européen pour la libre circulation de biens. Dans la majorité des pays les médicaments importés par les canaux parallèles coûtent moins cher, mais en Belgique le prix est identique à celui des médicaments originaux. Une directive européenne sur les médicaments falsifiés est en cours de développement.
Pharmaceutical Package	Nouvelles propositions pour la législation européenne (contrefeit, information pour les patients et pharmacovigilance).

Service de médiation Banques-Crédit-Placements

Depuis 2004 (Protocole 28 octobre 2004), le Service de médiation Banques-Crédit-Placements est **composé de manière paritaire** d'un médiateur d'un côté et d'un Représentant permanent des intérêts consommateurs de l'autre côté.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Aider à résoudre un différend entre un consommateur et une banque, une société de bourse, un gestionnaire de fortune, un conseiller en placements ou une société de crédit	Le Service de médiation Banques - Crédit - Placements est un organe impartial, dans lequel siègent un Ombudsman (nommé par le secteur financier) et un représentant des consommateurs (membre du personnel du CRIOC).	Pour 2008, on dénombre 2.700 dossiers introduits, contre 2.173 pour 2007. Ce qui représente une hausse de 24,25%. En 2008, 869 des 2.700 dossiers introduits ont été jugés recevables, contre 642 en 2007, ce qui correspond à une augmentation de 35,36%.

COMMUNAUTE FRANÇAISE

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Le CRIOC représente les consommateurs au collège d'avis. Le Collège d'avis est un organe de quasi co-régulation intégré au CSA, il compte, en plus des membres du bureau (composé du président et des trois vice-présidents du CSA), 30 professionnels (ayant chacun un suppléant) issus de différentes catégories socioprofessionnelles des secteurs de l'audiovisuel (éditeurs et distributeurs de services de radio et de télévision, opérateurs de réseaux, cinéma, sociétés d'auteurs, producteurs, régies publicitaires, annonceurs, associations de consommateurs, sociétés de presse, journalistes...) et représentant les différentes tendances idéologiques et philosophiques. Leur mandat est d'une durée de quatre ans, renouvelable.

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Emploi dans les secteurs socioculturels	Avant-projet de décret déterminant les conditions de subvention de l'emploi dans les secteurs socioculturels	Avis du 10 juin 2008 pris à la demande du gouvernement de la Communauté française

Services de médias audiovisuels	Analyse de la transposition de la Directive « services de médias audiovisuels dans le cadre réglementaire interne de la Communauté française », décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion	Avis du 17 juin 2008 pris d'initiative en anticipant les travaux du législateur
---------------------------------	---	---

Conseil des musées

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Reconnaissance des musées et autres institutions muséales par la Communauté française	Le conseil des musées remet des avis au gouvernement de la Communauté française sur les demandes de reconnaissance et de mise en conformité des musées et autres institutions muséales. Le CRIOC intervient en tant que représentant des utilisateurs.	36 avis ont été remis suite aux demandes de reconnaissance et de mise en conformité. 2 avis ont été remis d'initiative, l'un sur le refinancement nécessaire du secteur, l'autre sur le caractère conditionnel de certaines reconnaissances par la ministre.

Commission créée à l'article 42 de la loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement

Cette commission connaît des demandes relatives aux infractions édictées à l'article 41 de la loi du 29 mai 1959 et interdisant toute activité et propagande politique dans les établissements d'enseignement organisés par les personnes publiques et dans les établissements d'enseignement libre subventionnés. Cette commission rend des avis d'initiative, suite à des requêtes ou des demandes du gouvernement. Le CRIOC assiste comme expert aux travaux de la Commission.

Cellule d'experts PIPSA (Mutualités socialistes)

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Avis sur des outils de promotion de la santé	Participation aux travaux de la cellule d'experts.	Analyse et avis sur différents outils pédagogiques.

REGION WALLONNE

Comité scientifique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

L'Observatoire est chargé de l'étude des services financiers offerts aux personnes physiques, et notamment du crédit, ainsi que de l'étude et de la prévention du surendettement. Le CRIOC participe aux travaux du Comité Scientifique.

Commission Régionale des Déchets (Région Wallonne)

Le CRIOC participe aux travaux de cette commission chargée d'émettre un avis sur les projets d'arrêtés réglementaires pris en vertu du décret du 27 juin 1996 relatif aux déchets ou d'émettre un avis sur toute question ou tout projet qui lui est soumis par le Gouvernement.

Commission Consultative de l'Eau

Le CRIOC participe aux travaux de cette commission créée par le décret du 7 octobre 1985 sur la protection des eaux de surface contre la pollution et veille au respect d'une des obligations de la Directive-cadre "Eau", à savoir la participation du public à la préparation et à la mise en œuvre des plans de gestion.

Conseil Wallon de l'Environnement pour le Développement Durable

En dehors des tâches relatives à l'évaluation des incidences sur l'environnement et à la planification, le CWEDD est invité à remettre des avis. Outre ces demandes, le CWEDD prépare également des avis d'initiative. Des groupes de travail ad hoc sont alors constitués pour préparer chacun de ces avis.

Conseil supérieur wallon et de l'agriculture et de l'agro-alimentaire et de l'alimentation

Le CSWAAA donne au Ministre ayant l'agriculture dans ses compétences un avis sur toutes les questions qui intéressent, dans le cadre des compétences régionales, l'agriculture, l'horticulture, l'agro-alimentaire ou l'alimentation. Il examine ces questions d'office ou sur demande du Ministre. Il est également compétent pour évaluer toutes les actions de l'administration qui concernent de près ou de loin les secteurs de l'agriculture, de l'horticulture, de l'agro-alimentaire ou de l'alimentation.

Enfin, le CSWAAA intervient dans la réalisation du rapport annuel sur l'évolution de l'économie agricole et horticole de la région wallonne et de différentes recherches, études ou analyses ponctuelles, dont il définit le contenu et assure tant le contrôle que l'approbation.

Le réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE)

Le RWADE s'est constitué dès 2004 afin de bâtir des ponts entre plusieurs organisations liées de près ou de loin par la question de l'accès durable à l'énergie. Le RWADE estime qu'une fourniture énergétique de qualité, à un prix abordable, distribuée de façon continue et de manière équitable est un objectif à atteindre dans le cadre d'une société désireuse d'une plus grande égalité.

A côté de ces principes fondateurs, le réseau poursuit les objectifs suivants :

- Veiller à la bonne application du cadre législatif, tout particulièrement en ce qui concerne les missions de service public (...);
- Faire entendre l'avis et les préoccupations du citoyen et du monde associatif;
- Peser sur les politiques d'énergie en Région wallonne;
- Informer l'opinion publique.

APAQW

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Filières de production agricole de qualité différenciée	Représentation des consommateurs dans les 10 filières de production qualité différenciée	

"Cluster nutrition"

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Le Cluster Nutrition regroupe en un forum des industriels wallons du secteur alimentaire et les principaux acteurs de la nutrition & santé, à savoir, les universités francophones, hautes écoles et centres de recherche, les observateurs de la consommation et de la santé ainsi que les responsables de l'éducation et de la communication dans le domaine.	Le Cluster Nutrition vise à créer une plateforme d'échanges et à favoriser le montage de projets entre les différents acteurs, en vue de développer des produits s'intégrant dans le concept de l'alimentation équilibrée, tout en assurant une communication adaptée.	

Commission consultative de recours des établissements d'hébergement touristique

Décret du 18/12/2003 de la Région Wallonne relatif aux établissements d'hébergement touristique

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Tourisme du terroir	Recours	Décisions du 28/04/08

VLAAMS GEWEST/RÉGION FLAMANDE

Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie

En qualité de centre d'expertise, le VIG prend en charge:

Le soutien général et la coordination de l'exécution de la politique menée ;

La gestion de la qualité des programmes à mettre en œuvre ;

Le développement de nouvelles stratégies et le soutien aux programmes ou matériels dans la perspective des priorités fixées ; notamment :

En assurant, sur le terrain, le suivi de la recherche scientifique appliquée et en stimulant ladite recherche

En organisant la concertation avec les différents acteurs et secteurs concernés afin de faciliter la mise en place d'une politique intégrée au niveau local

Kind & Gezin

THEME/SUJET	DESCRIPTION, RESULTAT (AVIS, ...)
Pas de réunion en 2008	

Netwerk Bewust Verbruiken

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Labels	Participation à un projet d'évaluation des labels existants	www.infolabel.be

Strategische adviesraad landbouw en visserij (SALV)

Le Strategische adviesraad landbouw en visserij (conseil consultatif stratégique agriculture et pêche) donne des conseils au gouvernement flamand pour la politique et les projets de règlements relatifs à tous les aspects économiques, écologiques, sociaux et sociétaux de la politique de l'agriculture, de l'horticulture, de la pêche et de la campagne. Ce conseil consultatif fut créé par le décret du 6 juillet 2007 et l'arrêté du gouvernement flamand du 23 mai 2008 et fut installé officiellement le 6 novembre 2008.

REGION BRUXELLES CAPITALE

Jury du label éco-dynamique

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Attribution du label éco-dynamique aux entreprises de la région bruxelloise	Examen des demandes introduites auprès de l'IBGE	Attribution de labels à des entreprises bruxelloises.

Réseau IDée

THEME/SUJET	DESCRIPTION	RESULTAT (AVIS, ...)
Education à l'environnement	Participation au CA du Réseau Idées et à ses activités éducatives. En 2008 le Réseau Idées a initié une nouvelle démarche : Les porteurs d'ERE.	

Conseil consultatif bruxellois de l'aide aux personnes et de la santé

Le Conseil émet, par l'intermédiaire de ses quatre sections (Aide et soins à domicile, Services ambulatoires, Hébergement et Personnes handicapées), des avis, d'initiative ou à la demande du Collège, sur des questions concernant les différents thèmes couverts par les compétences liées à l'Aide aux personnes et à la Santé. Dans le régime actuel, les avis pris par les différentes sections du Conseil consultatif se font, d'initiative ou à la demande du Collège, sur des projets de décrets et sur leurs arrêtés d'exécution ou lorsqu'une norme prescrit l'obtention de l'avis d'un organe consultatif pour un service ou un centre agréé par le Collège.

Conseil des Usagers de l'Electricité et du Gaz en Région de Bruxelles-Capitale

Le Conseil a pour mission de remettre des avis au Gouvernement bruxellois, d'initiative ou à sa demande, en matière de protection des consommateurs, de missions de service public et d'utilisation rationnelle de l'énergie dans la distribution d'électricité et de gaz.

Le Réseau bruxellois pour une alimentation durable.

Fin 2007, la Région bruxelloise, dans le cadre de l'Observatoire Bruxellois pour une Consommation durable, a confié au CRIOC la mission d'initier un réseau d'acteurs pour la promotion de l'alimentation durable en Région bruxelloise. Le Réseau des Acteurs Bruxellois de l'Alimentation Durable - RABAD, inauguré en mars 2008, compte une trentaine d'acteurs œuvrant chacun dans leur domaine pour promouvoir une « alimentation durable » qui vise la souveraineté alimentaire, le respect de l'environnement, tout en tenant compte des droits sociaux et des droits humains. Le réseau comprend des producteurs fermiers et biologiques, des coopératives, des cuisiniers, des associations d'éducation, d'environnement, de consommateurs, des cuisines collectives, le convivium Slow Food de Bruxelles, ... Cette initiative vise également la préservation et le partage des savoir faire et de la culture gastronomique. Le Réseau dispose d'une charte fondatrice que les membres ont signée. En mars, l'inauguration officielle du Réseau a donné l'occasion à un public relais de 200 personnes de débattre autour de l'alimentation durable. Le Réseau a également animé le Village de l'alimentation durable qui s'est tenu dans le cadre de Bruxelles Champêtre, en septembre 2008.

COOPERATIVE TRADE4YOU

Secteur Energie (Electricité-Gaz): Power4You

Pour faire face au contexte actuel d'augmentation des prix de l'énergie et de la difficulté des ménages à boucler leur budget, les Organisations de Consommateurs ont demandé au CRIOC de réaliser une étude du marché s'inscrivant dans le cadre de la libéralisation complète du marché de l'énergie intervenue en janvier 2007. Cette étude qui a été réalisée durant le premier semestre de 2007 a débouché sur, d'un côté, la rédaction d'un cahier des charges ayant pour objectif de négocier dans l'intérêt du consommateur les meilleures conditions (qualité/prix) avec les fournisseurs d'énergie principaux belges et, de l'autre, la création en septembre 2007 de la coopérative Power4You jouant le rôle d'interface entre un fournisseur soigneusement sélectionné et le consommateur. L'existence de la coopérative Power4You permet également l'assistance du consommateur en cas de plainte de ce dernier. C'est ici qu'intervient directement le CRIOC au travers un service de médiation (entre le fournisseur sélectionné et le consommateur) en cas de litige. Le CRIOC pourra prendre à sa charge le dossier du plaignant et rendre des avis contraignants, le cas échéant, vis-à-vis du fournisseur en question.

6.1 LES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Centre Coopératif de l'éducation permanente

Rue Haute 28 - 1000 BRUXELLES

2. Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique - C.G.S.L.B.

Koning Albertlaan 95 - 9000 GENT

3. Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique - C.S.C.

Chaussée de Haecht 579 - 1031 BRUXELLES

4. Fédération Belge de l'économie sociale et coopérative - Febecoop

Rue Haute 28 - 1000 BRUXELLES

5. Fédération Générale du Travail de Belgique - F.G.T.B.

Rue Haute 42 - 1000 BRUXELLES

6. Femmes Prévoyantes Socialistes - F.P.S.

Place Saint-Jean 1-2 - 1000 BRUXELLES

7. Gezinsbond

Rue du Trône 125 - 1050 BRUXELLES

8. Groep Arco

Avenue Livingstone 6 - 1000 BRUXELLES

9. Kristelijke Arbeidersvrouwenbeweging - K.A.V.

Rue de la Poste 111 - 1210 BRUXELLES

10. Kristelijke Werknemersbeweging - K.W.B.

Rue de Laeken 76 - 1000 BRUXELLES

11. Ligue des Familles

Rue du Trône 127 - 1050 BRUXELLES

12. Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes

Chaussée de Haecht 579, B.P. 40, 1031 BRUXELLES

13. Office des Pharmacies Coopératives de Belgique - OPHACO

Route de Lennik 900 - 1070 BRUXELLES

14. VIVA - Socialistische Vooruitziende Vrouwen

Rue Saint-Jean 32 - 1000 BRUXELLES

15. Union Nationale des Mutualités Socialistes

Rue Saint-Jean 32-38 - 1000 BRUXELLES

16. Verbraucherschutzzentrale

Neustraße 44 - 4700 EUPEN

17. Verbruikersateljee

Galerie Agora, Marché aux Herbes 105, boîte 51 - 1000 BRUXELLES

18. Vie Féminine

Rue de la Poste 111 - 1040 BRUXELLES

6.2 COMPTE DE RÉSULTAT 2008

BILAN 2008

ACTIF	1.303.012 €
Actifs Immobilisés	94.564 €
Actifs Circulants	1.208.448 €
PASSIF	1.303.012 €
Fonds Social	538.769 €
Provisions	129.511 €
Dettes	634.732 €

COMPTE DE RESULTAT 2008

Marge brute d'exploitation	1.905.288 €
Rémunérations, charges sociales et pensions	(1.660.544 €)
Amortissements et réductions de valeur	(49.158 €)
Provisions pour risques et charges	13.336 €
Autres charges d'exploitation	(1.189 €)
Bénéfice / Perte d'exploitation	207.732 €
Produits financiers	10.734 €
Charges financières	(33.601 €)
Bénéfice / Perte courante	184.865 €
IX. Produits exceptionnels	
X. Charges exceptionnelles	
Bénéfice / Perte de l'exercice	184.865 €

Rapport du réviseur sur les comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2008:

Attestation sans réserve des comptes annuels.

6.3 INDEX DCDC 2008

Janvier	Pourquoi les prix alimentaires augmentent ?
	Une éco-Saint Valentin
	SEPA: Késako?
	Avis du Conseil de la consommation
	Myspace, Facebook et les autres... A la limite du respect de la vie privée?
	Règlements alternatifs de litiges
Février	L'Europe fixe des revendications plus strictes pour la sécurité des jouets
	Danone en procès!
	Des règles plus strictes en matière de publicité pour le crédit à la consommation?
	Les consommateurs - bâtisseurs doivent être mieux protégés
	Le Conseil supérieur de l'audiovisuel qualifie la 'call TV' de téléachat
	Un grain de sable dans le mazout !
Mars	Produits de lutte dans le jardin: sécurité d'abord !
	Le gouvernement flamand soutient la production et la consommation écologiquement responsables
	Fortis se fait taper sur les doigts
	Un baromètre d'évaluation de la protection des consommateurs
Avril	Les wallons fument moins, les flamands plus
	L'Europe allume les briquets sécurisés, pour une meilleure protection de nos foyers !
	Le stress - Nécessaire mais pas fatal !
	La surpopulation des chats mérite une solution
	Ondes GSM: attention danger!
	Les consommateurs ont-ils encore voix au chapitre ?
	Vive l'impôt...juste!
	Plug TV ou Trash TV ?
	Contrefaçon de médicaments, un fléau croissant!
Mai	Ce week-end au Sportpaleis: des guérisons miraculeuses (contre paiement!)
	Médicaments: De l'information à la publicité...?
	L'hypothèque inversée: une bonne poire pour la soif, pour les séniors ?
	Changement d'opérateur téléphonique par un simple coup de fil: véritable choix du consommateur ?
	Celbel chez les Cht'is !
	Un jeu en ligne manipule les enfants !
Juin	Unis pour la récupération des bénéfices illégitimes d'Electrabel-Suez au profit d'une politique énergétique durable
	Le consommateur dans la loi-programme
	Gaz et électricité: une nouvelle facture pour l'hiver !

	Comment peut-on être sûr de la crédibilité des informations?
	Guide de la pharmacie familiale
	Rapport annuel de la Poste: le client, principale préoccupation
	Avis CRIOC - Bonne gestion des administrations
	Bonne gestion des administrations
	Avis CRIOC - Vers une alimentation durable
	Favoriser une alimentation durable pour la santé, l'environnement et la société
	Avis CRIOC - Communication publicitaire, marketing et développement durable
	Communication publicitaire, marketing et développement durable
	Donnez votre avis pour un avenir plus durable!
	Avis CRIOC - Les agro-carburants
	Agro-carburants
Juillet	Bruxelles social en ligne
	Envie de retrouver les racines des villages d'antan? L'agri-musée vous ouvre ses portes!
	Jouez les champions de la pub mensongère et faites pire que les constructeurs automobiles!
Septembre	Nous c'est le mauvais goût !
	Le panier de la ménagère
	Les Vérités et Mensonges sur l'alimentation
	Assemblée des Jeunes Wallons pour l'Environnement
Octobre	BANQUE : Les spéculateurs s'enrichissent et les consommateurs paient
	Les organisations de consommateurs applaudissent la fusion entre la prime de fidélité et la prime de croissance
Novembre	Consommer: entre agir et subir
	Call TV? Le CSA passe à l'action !
	Objets à usage unique: pratique ou gaspillage ?
	Un prix peut en cacher un autre !
	Comprendre la publicité - Education critique - 'Un outil, deux supports pour s'informer et travailler en classe'
	Power4you: 50 nouveaux clients chaque jour optent pour de l'énergie plus verte et moins chère
	Power4You: en route vers le développement durable
Décembre	Des cadeaux pour découvrir l'alimentation durable
	Les jeux en ligne dans les Niouzz sur RTBF la Deux, ce vendredi 12 décembre à 17h35
	Le panier de la ménagère est en baisse: des prix diminuent !
	Etre écotrophile au réveillon
	Menus de fête à petit budget
	Le saumon fumé
	Sur liste noire à cause d'une faute administrative
	Choisir un cadeau qui fera plaisir
	Achats alimentaires de fêtes

	Comment le consommateur prépare-t-il ses fêtes?
	Choisir un Bob ou une Bobette
	Qu'il soit pris le soir du réveillon ou le jour de Noël, le repas respecte les traditions.
	La direction et le personnel du CRIOC vous souhaitent une Bonne Année 2009!

Editeur responsable
Marc Vandercammen
CRIOC
Fondation d'utilité publique
NE 417541646
Boulevard Paepsem 20
1070 Bruxelles
Tél.: 02/547.06.11
Fax: 02/547.06.01

E-mail: info@CRIOC.be
<http://www.CRIOC.be>
Référence catalogue: 602-09
D 2009-2492-49
© Edition 2009