

# Conseils en énergie



Les expériences de la défense de consommateurs –  
en Allemagne / France et d'autres pays

# Conseils des Associations du Consommateurs en AL



- Conseils en énergie: depuis 1977 (crise pétrolière)
- + 600 postes de consultation
- 500 conseillers en énergie
- Subventions par le Ministère d'Économie
- Ca. 6 mio Euros

# Structures consuméristes



verbraucherzentrale  
*Bundesverband*



Fédération nationale (vzbv) avec

- 16 „Centres de consommateurs“ (Verbraucherzentrale) / 200 bureaux régionaux
- 25 organisations sociales (une spécialisée en énergie)

Tâches importantes de vzbv:

Coordination et standardisation

- Publications
- Services de conseil / matériels supportifs
- Formation
- Réseaux des spécialistes

# Objectifs et cibles



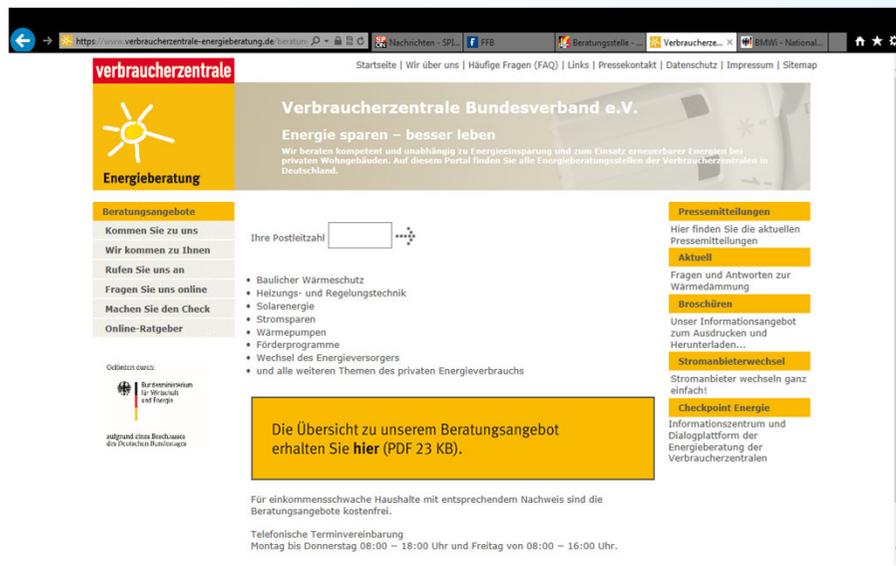
## Objectifs

- Assurer des informations et conseils neutres, professionnels, cohérents dans tout l'AL
- Utilisation efficace des ressources (toujours) limitées

## Groupes cibles

- Priorité pour adultes - particuliers, (co-) propriétaires (+ spécialistes, entrepreneurs)
- Important! relais – médias, professeurs ...

# Formes de conseils



+ autres actions (séminaires, relations publiques, salons ...)

- Médias Imprimés (y inclus essais comparatifs)
- Site web (central)
- Conseils téléphoniques
- Conseils par courriel
- Conseils personnels dans les centres d'information + délocalisés / mobiles
- Conseils personnalisés sur place (maisons ...)

# Médias imprimés 1



- AL: Publications (dépliants etc.) identiques pour tous les centres de consommateurs avec maquettes / logos uniformes
- Turquie: textes identiques, logos différents
- Croatie / Monténégro: dépliants identiques avec logos / adresses de toutes institutions participantes
- F: ADEME / INC – coordination partielle
- TU: publications ANME / STEG

# Médias imprimés 2



**TÜDER**  
Tüketiciler Derneği  
(Consumer's Association)

**THD**  
TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ  
Consumer Rights Association

**TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ**  
Consumers International  
Croatia

**KAPIDAN SATIŞLARA DİKKAT!**

Yeni açılacak alışveriş merkezini çocuklarınızı işe alabilirsiniz. Yeni açılacak alışveriş merkezinde: çocuklarınızı işe alabilirsiniz, indirimli alışveriş yapabilirsiniz. Ayrıca bu ürünü satın alırsanız; size buzdolabı, çamaşır makinası, bulaşık makinası hediye ediyoruz. Ve yanı sıra ücretsiz sağlık hizmeti de cabası.

**HUZP**  
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – HUZP  
Trg Kralja P. Krešimira IV br. 2  
10000 Zagreb  
Tel./fax: 01/4633366  
huzp@zg.t-com.hr

**Plavi val**

Plavi val – Udruga za zaštitu potrošača  
Šibensko-kninske županije  
8.dalmatinske udarne brigade 8  
22 000 Šibenik  
Tel./fax: 022/336871;  
tel: 200 441  
plavi.val.sibenik@sit-com.hr

**Zadarski potrošač**

Udruga za zaštitu prava potrošača Zadarski potrošač – Zadar  
Nadbiskupa N. Matafara 2  
23000 Zadar  
Tel./fax: 023/250708  
info@zadarski-potrosac.org

**Delegacija Europske komisije u RH**

Trg žrtava fašizma 6  
10000 Zagreb  
Tel: 01/4896500  
Fax: 01/4896555  
delegation-croatia@ec.europa.eu

**»Potrošački forum«**  
udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana  
Ulica Lorena Jägera 6  
31000 Osijek  
Tel: 031/200246  
Fax: 031/200757  
potrosacos@gmail.com

**Udruga za zaštitu prava potrošača Varaždinski potrošač – Varaždin**  
Juraja Križanića 33  
42000 Varaždin  
Tel./fax: 042/211110  
potrosac.varazdin@email-t-com.hr

Izrada ove publikacije omogućena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključivo je odgovornost njezina autora i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije. Publikacija je izrađena zajedničkom suradnjom meksičko udruga za zaštitu potrošača u RH, u sklopu CARDS 2004 twinning projekta »Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača«. U Zagrebu, rujna 2009.

**Kako odabrati najboljet**

**Dobro za okoliš – dobro za Vaš džep!**

# Conseils téléphoniques 1



The screenshot shows the homepage of the Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. website. The header includes the logo and navigation links. The main content area is divided into several sections: 'Beratungsangebote' (Consulting services), 'Telefonische Kurzberatung zu den folgenden Themen:' (Telephone short consultation on the following topics), 'Pressemitteilungen' (Press releases), 'Aktuell' (Current), 'Broschüren' (Brochures), 'Stromanbieterwechsel' (Electricity provider change), and 'Checkpoint Energie' (Checkpoint Energy). The phone number 0800-809 802 400 is prominently displayed.

## Numéro central d'accueil (gratuit) pour

- questions „simples“
- fixer une date pour consultation personnalisée / spécialisée
- renvoyer le citoyen à l'organisation compétente (pilotage)

# Conseils téléphoniques 2



Sujet	No de téléphone	Horaires
Contrats d'électricité	0900-1-100-1	Lundi 10 – 18 h
Energie solaire	0900-1-100-2	Mardi 14 – 16 h

## Conseils relatifs à des sujets spécifiques

=> à contacter

- pendant des horaires déterminés
- aux numéros spécifiques

**A noter:** service payant +

les experts peuvent être situés à des lieux différents

# Pilotage



Sujet	Institution responsable	Coordonnées (sur site web avant tout liens)
Energie éolienne	Agence de l'environnement	<a href="http://www.uba.de">www.uba.de</a>
Aides financières	Banque pour le développement	<a href="http://www.kfw.de">www.kfw.de</a>

## Liste(s) / tableau(x Excel) avec

- des institutions offrant des services spécifiques / supplémentaires (nom, coordonnées, personnes de contact)  
p. ex. par mots clés en ordre alphabétique
- = matériel supportif pour les conseillers / bénévoles des ONG
- = information en ligne pour les citoyens

# Conseils personnalisés



Par experts en énergie - souvent

- experts externes sur base d'honoraires
- horaires limités et / ou
- sur rendez-vous
- cadre / espace propice
- aussi services délocalisés

Subventions substantielles

=> 5 € - 45 € contribution de citoyen

# Conseils décentralisés



## Autrefois: „Energiebus“

- Régions éloignées sans bureaux consommateurs, équipe mobile

## Services délocalisés

- Bureaux régionaux consommateurs
- Municipalités
- Autres organisations / ONG

## Egypte:

Conseillers de l'agence de consommation dans quelques bureaux des ONG consommateurs

# Infothèque



## Systeme d'„auto-information“ pour consommateurs

- classeurs (papier / électroniques) pour sujets différents
- information structurée d'une manière uniforme
- élaboré / actualisé par des experts
- coordonné par vzbv
- distribué au / accessible dans les bureaux consommateurs, aussi librairies etc.

# Conseils standardisés



**Pour des questions / problèmes fréquents:**

**Conseils typiques avec structure standardisée**

1. Résumé
2. Description du problème (y inclus situation légale / juridiction)
3. Solution / (proposition d'un) conseil standardisé
4. Informations supplémentaires

Plus simple: FAQ

**En plus:**

**Cours / dossiers de formation pour conseillers**

# Réseaux des spécialistes



## Groupes d'experts

- ca. 3 – 6 spécialistes par sujet (de tous centres consuméristes)
- Responsable pour l'élaboration des positions politiques, des dossiers de formation, autres documents supportifs pour les conseillers et
- matériels pour le grand public
- Personnes de référence pour conseillers relatives aux questions complexes

= spécialisation + coordination

# France



- Plusieurs associations de consommateurs indépendantes
- Assistance technique et financière par l'Institut National de la Consommation (INC)
- Conseils en énergie limités => CLCV membre du réseau EIE (Espace Info Energie)
- INC + UFC: magazines avec résultats des essais comparatifs (p.ex. panneaux solaires)

# Les perspectives?



1. Élaboration et distribution des **matériels uniformes** pour le **grand public**? Rôle de l'ANME/STEG et ONG?
2. ONG comme point de contact / service de **pilotage**?
3. **Conseils téléphoniques** (numéro central? Conseils spécialisés? Participations des ONG? Coordinateur?)
4. Mesures / **outils standardisés** pour conseillers et (bénévoles des) ONG, p.ex. FAQ / conseils standardisés, dossiers pédagogiques pour animations etc., infothèque?
5. Services de **conseils: bureaux + délocalisés** / mobiles (en coopération avec ONG, municipalités, unité solaire mobile)?
6. **Réseau(x)** des acteurs (locaux) et / ou des spécialistes?



Merci beaucoup pour votre attention

شكرا علي حسن الانتباه

Eva Guenther

Conseco Consult, Bonn / Allemagne

guenther-eva@t-online.de