



RAPPORT  
ANNUEL

**2015**

---





RAPPORT  
ANNUEL  
**2015**

---

# RAPPORT ANNUEL 2015



**Örjan Brinkman**  
Président



**Monique Goyens**  
Directrice générale

## Introduction

---

Au BEUC, nous avons coutume de dire que notre force est égale à celle de tous nos membres réunis. Afin de consolider cette démarche de coopération, nous avons décidé en 2015 de revoir notre stratégie en l'axant sur les façons de partager l'information, d'agir de concert et de faire fructifier nos connaissances. Nous avons observé que cet exercice a suscité un fort enthousiasme dans la mesure où il aide notre réseau à répondre aux nombreux défis qui l'attendent.

En 2015, quelques tendances (de longue date) sont venues occuper les premières places des débats en matière de consommation. L'utilisation croissante du big data ou « mégadonnées » dans virtuellement tous les domaines – santé, assurance, banque, alimentation et énergie – créera de nombreuses opportunités en faveur de services de meilleure qualité ou plus innovants, non sans soulever des questions importantes concernant la protection de nos données personnelles. À cet égard, nous observons que l'« Internet des objets », expression très à la mode, apparaît toujours plus fréquemment dans les débats de politique européenne. La connectivité et l'« intelligence » des produits du quotidien nécessiteront un examen approfondi des droits des consommateurs, sous des angles d'analyses très différents, notamment en ce qui concerne le choix offert, la fourniture d'informations et l'accès aux mécanismes de recours.

Tout au long de l'année 2015, les consommateurs sont restés également très attentifs aux questions de commerce, en particulier à l'accord commercial UE-Etats-Unis, ce qui témoigne de leur préoccupation quant aux conséquences de la mondialisation. Ces répercussions influenceront l'élaboration des politiques au sein de l'Union européenne et le travail même du BEUC, compte tenu de l'interconnexion plus marquée des efforts d'élaboration de politiques aux niveaux mondial, européen et national.

Le scandale Volkswagen, appelé aussi « Dieselgate », a ébranlé l'univers de la consommation. Le BEUC et ses membres se sont bien sûr préoccupés de son impact sur les consommateurs européens. Dès que le scandale a éclaté, le BEUC a appelé les institutions européennes et les États membres à mener une enquête approfondie. Nous avons aussi demandé que VW informe les propriétaires de véhicules des malfaçons, de façon sérieuse et en toute transparence, puis procède à un dédommagement.

Cependant, ce « Dieselgate » a également mis au jour des lacunes flagrantes en matière de protection des consommateurs. Application laxiste : comment est-il possible que les autorités européennes de surveillance n'aient pas pu déceler les manquements de Volkswagen, sinon à la suite des révélations américaines ? Emprise réglementaire : comment éviter que les acteurs d'un secteur contribuent à la définition des règles justement rédigées pour contrôler leur propre conduite ? Chaos du marché : pourquoi les responsabilités associées à la surveillance et à l'application des réglementations sont-elles si souvent dispersées et leur définition si opaque ?

De nombreuses questions n'ont pas manqué de nous occuper en 2015. Elles continueront à avoir des répercussions au cours des prochaines années. À cet égard, il est rassurant de pouvoir se fier à un réseau solide entièrement dédié à la défense des consommateurs.

**Örjan Brinkman**  
Président

**Monique Goyens**  
Directrice générale



# Nos succès en 2015

---

## Amélioration de la législation sur les paiements

---

Les éléments surfacturés, notamment lors de l'achat en ligne d'un billet d'avion ou d'un produit, seront interdits grâce à une législation sur les paiements appliquée dans l'ensemble de l'UE. Le BEUC s'est durement battu pour cette loi qui améliorera également la sécurité des services de paiement et réduira la responsabilité du consommateur dans le cas de paiements non autorisés.

## Non aux frais d'itinérance, oui à la neutralité du net

---

Des règlements concernant l'itinérance, cheval de bataille des groupes de consommateurs européens depuis bien des années, ont été intégrés dans une nouvelle loi sur le marché des télécommunications de l'UE. Bien que des mesures supplémentaires soient nécessaires, les nouvelles règles doivent être mises en œuvre courant 2017. Le rôle du BEUC a également été décisif pour faire de la neutralité du net un droit pour les consommateurs.

## Plus de droits pour les voyageurs à forfait

---

Les voyageurs qui achètent des forfaits vacances seront mieux protégés grâce à une législation européenne actualisée incluant de nombreuses demandes du BEUC. Les consommateurs qui achètent des billets d'avion ou passent par des procédures de réservation en ligne reliées pour confirmer par exemple la location d'une voiture ou un séjour à l'hôtel auront désormais des protections contre la non-prestation de ces services.

## Actualisation des droits en ma- tière de protection des données

---

À l'issue d'un combat de longue haleine, le Parlement européen et les gouvernements des États membres ont adopté un règlement général sur la protection des données. Les consommateurs contrôleront mieux leurs données et le nouveau « droit à la portabilité » des données leur permettra de transférer leurs données personnelles vers un autre fournisseur.



## Logo pour les pharmacies en ligne

---

Toutes les pharmacies qui travaillent légalement en ligne sont tenues d'afficher un logo vert depuis le 1er juillet 2015. Ainsi, les consommateurs qui commandent des antidouleurs ou des médicaments pour perdre du poids dans une pharmacie en ligne qui affiche ce logo ont désormais la certitude d'acheter des produits de bonne qualité et correctement dosés.

## Transparence du TTIP

---

Grâce à la pression exercée par les députés européens et les groupes issus de la société civile comme le BEUC, la Commission européenne a décidé de publier sa proposition pour un Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (PTCI, TTIP ou encore TAFTA).

## Pression pour l'étiquetage du pays d'origine

---

L'appel du BEUC a retenu l'attention des députés du Parlement européen qui ont demandé à la Commission européenne de rendre obligatoire l'étiquetage du pays d'origine de la viande utilisée comme ingrédient dans les aliments transformés.

## Progression vers un véritable marché unique numérique pour les consommateurs

---

Une première série de propositions destinées à la création d'un marché unique numérique est allée dans le sens de nos injonctions, selon lesquelles il faut placer le consommateur au premier plan : une proposition de loi permettra notamment aux consommateurs d'utiliser leurs abonnements en ligne quel que soit le lieu où ils se trouvent dans l'UE. Un nouvel ensemble de droits sera également créé pour les consommateurs qui achètent des produits numériques et des services en ligne.

## Google suivi de près

---

Avec ce qu'elle appelle sa « communication des griefs », l'autorité de la concurrence de la Commission européenne a dénoncé l'abus de position dominante de Google sur le marché de la recherche en ligne. En qualité de tiers intéressé, le BEUC a exhorté la Commission à prendre des mesures pour s'assurer que le géant des nouvelles technologies ne trompe plus les consommateurs par des résultats de recherche biaisés.

## Amélioration de l'étiquetage énergétique

---

Suggérée depuis longtemps par le BEUC, la révision du système d'étiquetage avec son code de couleurs sur une échelle fermée allant de A à G a retenu l'attention de la Commission lors de la rédaction de sa proposition. Autre point positif, le nouveau système prévoit d'inclure sur les étiquettes des produits la mention de leur durée de vie attendue.

## Refonte des tests d'émissions pour les voitures

---

Dans le sillage du scandale Volkswagen, le Parlement européen a soutenu une résolution appelant à une refonte des tests d'émissions pour les voitures. La résolution, qui contenait bon nombre de nos demandes, prévoyait l'extension des tests sur route à la consommation de carburant, l'introduction de tests de conformité indépendants, ainsi que des mesures plus strictes pour veiller à ce que les consommateurs soient indemnisés en cas de tromperie.

## Rendre l'économie circulaire

---

Le BEUC a fait un certain nombre de propositions sur le plan d'action de l'UE en faveur de l'économie circulaire. Nous sommes particulièrement satisfaits de l'engagement manifesté par la Commission en matière de durabilité et de réparation des produits de consommation dans la révision en 2016 de mesures spécifiques à certains produits dans la directive éco-conception.

## Un marché de l'énergie pour les consommateurs

---

Le paquet d'été sur l'énergie, qui s'inscrit dans un projet plus large de bâtir une Union de l'énergie axée sur le consommateur, inclut des plans pour reconcevoir le marché de l'énergie, fournir un nouveau pacte pour les consommateurs d'énergie, et actualiser l'étiquetage de l'efficacité énergétique. La Commission a non seulement intégré de nombreuses demandes de longue date du BEUC, notamment sur la transparence de l'information, la facturation, la comparabilité des offres et les technologies intelligentes, mais a aussi souligné l'importance d'aider les consommateurs à devenir des producteurs d'énergie.



## Actions clés

En collaboration avec notre membre italien Altroconsumo, nous avons organisé une **conférence à l'Expo Milan 2015**. Des universitaires, des décideurs politiques, des chefs d'entreprise et des experts de l'OMS se sont rassemblés autour du thème « Faire que les choix alimentaires durables et sains deviennent la solution de facilité pour les consommateurs ».

Notre étude « **Savings accounts in Europe: A dormant market?** » (Comptes d'épargne en Europe : un marché dormant ?) montre le potentiel pour l'UE de développer un véritable marché unique dans les services financiers : un marché où les épargnants pourraient investir librement dans tous les pays de l'UE pour trouver la meilleure offre pour leurs économies.

**11 millions** de véhicules  
ont été concernés  
dans le monde **dont**  
**8 millions** en Europe



Depuis que le scandale Volkswagen a éclaté en septembre, le BEUC et ses membres ont appelé le constructeur allemand à agir concrètement pour rectifier ses méfaits et dédommager les consommateurs. À cette fin, le BEUC et son membre allemand vzbv ont **entamé des discussions avec le groupe de**

**Wolfsburg**. Lors d'une réunion en décembre à Berlin, l'entreprise s'est engagée à rallonger la durée de la période de garantie – laissant ainsi plus de temps aux consommateurs souhaitant faire valoir leur droit de garantie.



Des études montrent  
que **90%** des  
**consommateurs de l'UE**  
veulent connaître  
**l'origine de leur viande**

Notre rapport « **Close-up on the meat we eat: Consumers want honest labels** » (Gros plan sur la viande dans notre assiette : les consommateurs veulent des étiquettes honnêtes) **a levé le voile sur des pratiques malhonnêtes** tout en montrant que les aliments à base de viande ne répondaient pas toujours aux attentes des consommateurs. Il se basait sur des tests menés par sept organisations membres du BEUC.

Après le **lancement d'une campagne #ZeroRoaming** par nos membres espagnols et portugais, le BEUC a coordonné son extension à six autres pays européens. Résultat, plus de 120 000 consommateurs ont répondu à l'appel en apportant leur signature afin de mettre fin aux frais d'itinérance.

Le BEUC est devenu un « **tiers intéressé** » dans **l'affaire de concurrence de la Commission** contre Sky UK et six studios d'Hollywood sur les restrictions d'accès transfrontaliers aux services de télévision à péage. Cette affaire revêt une importance capitale dans le travail de pression pour mettre fin au géoblocage dans le secteur audiovisuel.

**Joint** par d'autres ONG, ainsi que par les géants de l'agroalimentaire que sont Kellogg's, Mars, Nestlé et Mondelez, nous avons écrit une lettre au premier vice-président de la Commission dans laquelle nous **appelons à fixer par la loi une limite au montant toléré d'acides gras trans produits industriellement** (qui ont un effet nocif, notamment par l'augmentation du risque d'accidents ou de maladies cardiovasculaires). Un rapport de la Commission publié par la suite s'est révélé parfaitement en ligne avec nos demandes.



**La campagne  
#ZeroRoaming  
demandant la fin  
des frais d'itinérance**

**a recueilli plus de**

**120.000  
signatures dans**

**8 États membres  
de l'UE**



# Communications et campagnes

## Communications

2015 a été une année de forte croissance pour nous en termes de couverture média. Le BEUC a été cité plus de 4 000 fois, y compris dans des médias de forte notoriété comme le Financial Times, le Frankfurter Allgemeine Zeitung, le Wall Street Journal, Le Monde et le Corriere della Sera.

Nous avons produit une vidéo de deux minutes adressées aux personnes qui se demandent ce que représente le BEUC. La vidéo commence par une citation – « Depuis plus de 50 ans, le BEUC rassemble les organisations de consommateurs européennes ». Cette dernière résume parfaitement ce qui permet au BEUC de défendre les intérêts des consommateurs, à savoir la solide base que constituent ses membres.

L'accord commercial entre l'UE et les États-Unis est resté l'un des thèmes captant le plus l'attention du public. Nos 16 billets de blog concernant « Le point de vue du consommateur sur le TTIP » sont parvenus jusqu'à de nombreux décideurs politiques en Europe et au-delà.

Nous avons produit des brochures sur la numérisation de nos économies et la mobilité durable, deux évolutions importantes pour les consommateurs. Nous avons également réalisé 15 fiches d'information, mais aussi un certain nombre d'infographies, de tracts et de cartes postales, ainsi que deux mémorandums pour les présidences de l'UE.

## le BEUC a publié

**26** communiqués de presse

**27** déclarations à la presse

a accordé **94** interviews dans les médias et a été cité pas

moins de **4.015** fois

## Campagnes

Nous avons mis en œuvre la campagne « Can we trust our meat? » (Notre viande est-elle digne de confiance?) en 2015 pour convaincre les décideurs politiques de l'UE que des efforts étaient nécessaires pour que les consommateurs retrouvent la confiance perdue suite au scandale de la viande chevaline. Les actions conjointes des membres du BEUC – dont un diaporama

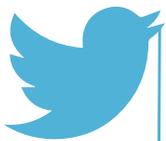
En 2015,  
le BEUC a compté



**202.525** consultations de page et

**162.659** visiteurs uniques sur son site internet

## En 2015, le BEUC



a **x3** le nombre  
de ses **followers**  
sur **Twitter**



et a presque

**x2**  
ses **souscripteurs**  
sur **LinkedIn**

interactif lancé en 2014 – ont abouti à l’adoption massive au Parlement européen de l’étiquetage du pays d’origine pour la viande transformée. Nous avons profité de la Journée mondiale de la santé pour publier notre infographie sur la résistance aux antibiotiques. La campagne s’est soldée en novembre par la publication de notre rapport « Close-up on the meat we eat » (Gros plan sur la viande dans notre assiette). La conférence de presse convoquée pour la publication du rapport a entraîné pas moins de 500 citations dans les médias.

En décembre, notre campagne « Consumers deserve durable goods » (Les consommateurs méritent des biens durables) a été récompensée par l’inclusion des recommandations du BEUC sur la durabilité du

produit dans le Plan d’action de la Commission pour l’économie circulaire. Les nombreux rapports sur les défaillances de produits survenant trop rapidement après leur achat – publiés tout au long de l’année par nos membres et relayés par le BEUC à l’aide de sa page de campagne – ont joué un rôle crucial dans la réussite de la démarche.

Notre campagne « The great fuel consumption scam » concernant la grande tromperie sur les chiffres de consommation de carburant avait pour point d’orgue une action coordonnée de communication autour du dépôt d’un recours collectif par Altroconsumo en février. Cette démarche synchronisée a permis au BEUC et à ses membres de montrer publiquement que les consommateurs pâtissent de la falsification des données de consommation et qu’ils méritent à ce titre d’être dédommagés. Ce message a été une fois de plus mis en exergue lors d’une conférence sur le sujet en mai à Bruxelles.

En 2015,  
**19.245** visiteurs  
 ont lu nos  
**16** publications  
de **blog**  
sur le commerce

# IV

## Renforcement des capacités et projets

### Consumer Champion

Depuis 2014, le BEUC a mené un programme de renforcement des capacités unique en son genre destiné aux professionnels de la consommation : « Consumer Champion ». L'objectif de ce programme financé par la Commission européenne est de renforcer le mouvement des consommateurs, en insistant particulièrement sur les pays d'Europe centrale, orientale et sud-orientale (que nous désignons par l'acronyme anglais CESEE).

Une plateforme de mise en réseau est disponible en ligne depuis décembre 2014 ([www.consumerchampion.eu](http://www.consumerchampion.eu)). Elle propose six modules de formation allant du droit des consommateurs à l'énergie, en passant par les services numériques, le tout disponible en 12 langues. En outre, le BEUC a conçu, organisé et mis en œuvre quatre formations : deux en Lettonie et deux en Bulgarie.

**Le site web** | **Consumer CHAMPION** |  
**a attiré 13.217 visiteurs**  
**et a enregistré 620 membres**  
**qui s'impliquent régulièrement**  
**sur la plateforme**

### Stratégie CESEE

Le BEUC mène un projet pilote en Croatie qui s'inscrit dans notre stratégie CESEE. L'objectif est de mettre en place un point de coordination entre le BEUC et les associations de consommateurs en Croatie, puis de connecter entre eux les groupes de consommateurs existants afin de favoriser l'échange d'informations.

À moyen terme, ce projet contribuera à renforcer le mouvement des consommateurs dans le pays et nous apportera un membre de plus avec l'organisation mère en Croatie.

### CoJEF

Le « Consumer Justice Enforcement Forum » (CoJEF) a réuni les universitaires et les professionnels à trois occasions au cours de l'année 2015 pour aborder le thème de l'application des droits des consommateurs. Les participants ont discuté des affaires en cours et potentiellement à venir en la matière contre Apple, Volkswagen et d'autres sociétés. Souvent, il en est ressorti que les organisations de consommateurs avaient besoin de procédures de recours collectif ou du moins d'une démarche plus efficace des autorités publiques en matière d'application du droit afin de traiter les infractions commises par les multinationales.

## Ecolabel

---

En 2015, le BEUC a continué à défendre les intérêts des consommateurs au Comité de l'Union européenne pour l'Ecolabel qui définit les critères pour les différents groupes de produits dudit label. En coopération avec le Bureau européen de l'environnement, nous avons exercé notre influence sur d'importants besoins tels que l'exclusion du PVC pour les chaussures et les meubles du label écologique européen. Cela encouragera le remplacement de substances chimiques toxiques par des produits plus sûrs et pouvant être plus facilement recyclés sans recours supplémentaire à des substances dangereuses dans le cycle de production.

La définition des exigences pour améliorer la durabilité, la réparation, le démantèlement et le recyclage des ordinateurs et du mobilier représente également un fait d'armes important. Ces succès montrent le grand potentiel pour que l'Ecolabel européen devienne un jalon de l'économie circulaire.

## Ecoconception et étiquetage énergétique

---

Depuis 2007, le BEUC et ses partenaires de consortium que sont l'ANEC et l'Öko-Institut ont durement travaillé pour que les mesures d'écoconception et d'étiquetage énergétique bénéficient les consommateurs. En 2015, cet effort a été récompensé par une proposition de révision de l'étiquetage énergétique. Les modifications proposées reflètent les critiques formulées par les groupes de consommateurs concernant la précédente révision de 2010. Le succès le plus fondamental réside sans aucun doute dans le retour à une échelle fermée de l'étiquetage allant de A à G, supprimant ainsi les inutiles options A+. Autre demande clé, la mention sur l'étiquette de la durée de vie attendue des produits a été reprise dans la nouvelle proposition.



# Institutions, parties prenantes et bien plus encore

**Le BEUC a été invité 212 fois à s'exprimer dans le cadre de conférences et événements**

## Manifestations

Les discours, les déjeuners et les présentations représentent les outils les plus emblématiques dont dispose le BEUC pour faire son travail de lobby dans l'intérêt des consommateurs. En 2015, nous avons organisé de nombreuses conférences, dont une tenue par le président de la Commission des transports et du tourisme du Parlement européen Michael Cramer sur les opérations à accomplir afin de garantir aux consommateurs qu'ils ne pâtiront plus de publicité mensongère.

À l'Expo de Milan, le BEUC et Altroconsumo ont organisé une conférence intitulée « Faire que les choix alimentaires durables et sains deviennent la solution de facilité pour les consommateurs » qui a porté sur l'amélioration de la production alimentaire et des modèles de consommation.

## Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD)

En mars, le BEUC et le TACD, notre homologue outre-Atlantique, ont organisé plusieurs événements à Bruxelles portant sur l'accord commercial entre l'UE et les États-Unis (TTIP). Elles se sont articulées autour d'un échange sur la façon dont les consommateurs pourraient vraiment bénéficier de cet accord, étant donné que l'évaluation économique officielle a fait l'objet de critiques de la part de nombreux universitaires. Dans le cadre d'un autre événement, les députés ont été informés sur les pratiques réglementaires aux États-Unis (et les leçons que peut en tirer l'UE).

## Relations avec les parties prenantes

Les coalitions d'organisations partageant la même vision peuvent se révéler très efficaces pour convaincre les décideurs politiques de prendre en considération leurs demandes. En 2015, nous avons rejoint The Coalition for Energy Savings (« la Coalition pour les économies d'énergie ») afin de joindre nos efforts pour faire de l'efficacité énergétique et des économies d'énergie la première des considérations à prendre en compte dans les politiques européennes en matière d'énergie.

Aux côtés d'autres groupes d'intérêt public, le BEUC est devenu un membre fondateur de Better Regulation Watchdog. Le rôle de ce garde-fou est d'observer l'action de la Commission en matière d'« amélioration de la réglementation » pour empêcher la démarche

de n'être qu'un simple exercice de réduction des coûts pour les entreprises.

Comme son nom l'indique, l'objectif de l'alliance #NetCompetition est de promouvoir la concurrence sur les marchés des télécommunications, notamment celui du haut débit. Ce travail de promotion est essentiel pour garantir une réforme du cadre politique des télécommunications qui protège les intérêts des consommateurs.

## Campagnes avec nos membres

En amont du vote du rapport sur le droit d'auteur au Parlement européen de juillet, le BEUC et bon nombre de nos membres ont publié les résultats d'une étude sur l'utilisation par les consommateurs des supports protégés par le droit d'auteur. Notre action conjointe mettait en exergue les nombreuses incertitudes autour de ce que les consommateurs pouvaient et ne pouvaient pas faire avec des biens protégés par le droit d'auteur, tels que des morceaux de musique, des vidéos et des logiciels.

En appui à notre membre roumain APC, nous avons demandé au président roumain Klaus Werner Iohannis d'apporter son soutien à une loi autorisant les emprunteurs hypothécaires dans l'incapacité de rembourser leur emprunt à remettre leur propriété au prêteur contre l'annulation de leur dette.

## Groupes d'experts et de parties prenantes

Les groupes officiels d'experts et de parties prenantes peuvent constituer des instruments puissants pour influencer la réflexion des institutions européennes. Lorsque nous pouvons faire la différence – par exemple lorsque l'intérêt public est dépassé par la participation des professionnels du secteur – nous intervenons sur la tournure que prennent les débats politiques par l'intermédiaire de ces groupes. En 2015, le BEUC était membre de plus de 45 de ces regroupements, dont les groupes de parties prenantes de l'Autorité bancaire européenne (ABE) et de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP).



D'après le site | **TRANSPARENCY INTERNATIONAL**

**www.integritywatch.eu**

**Le BEUC** | **est dans le top 3 des organisations de lobby**

**comptant le plus de réunions à haut niveau à la Commission européenne en 2015**

# VI

## Levée de fonds et financement

Depuis plus de 50 ans, le BEUC n'a eu de cesse de relayer la voix des consommateurs européens. Nous portons les points de vue des consommateurs de toute l'Europe jusque dans le milieu de l'élaboration politique de l'UE.

Le BEUC est une organisation à but non lucratif. Les réalisations de notre travail politique au sein de l'Union européenne seraient impossibles sans la constitution de partenariats solides avec nos membres nationaux (qui contribuent à la majeure partie de notre budget) ou sans nos donateurs institutionnels, ainsi qu'un nombre croissant de fondations. Ces dernières années, nous avons reçu des financements de :

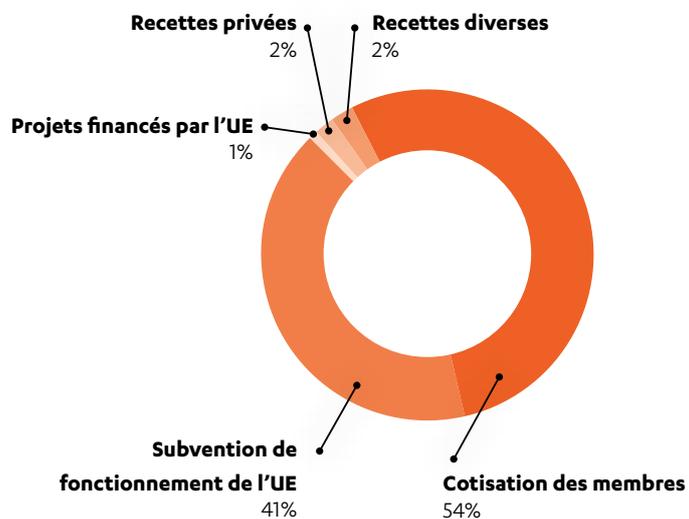
- nos membres, les plus grandes organisations de consommateurs indépendantes au sein de l'UE;
- le budget de l'UE, notamment:
  - DG Justice et l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (subvention de fonctionnement, projets Consumer Champion et CO-JEF)
  - DG Environnement pour le projet Ecolabel
  - DG Energie pour le projet écoconception
  - DG Marché intérieur et services (Financial Services User Group)
- fondations privées.

Nous adressons nos remerciements les plus chaleureux à toutes les organisations et toutes les personnes qui ont fait preuve de leur intérêt et de leur soutien dans notre travail par leurs contributions, leurs idées et leurs connaissances.

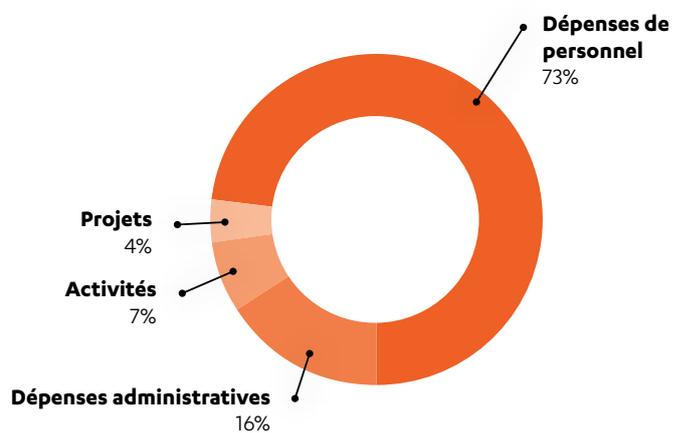
### BEUC – rapport financier 2015

Recettes 2015	(en euros)	Dépenses 2015	(en euros)
Cotisation des membres	1.901.014	Recettes diverses	2.612.456
Subvention de fonctionnement de l'UE	1.396.262	Dépenses administratives	609.651
Projets financés par l'UE	1.157.026	Activités	532.801
Recettes privées	403.533	Projets	970.258
Recettes diverses	50.775		
<b>Total des Recettes</b>	<b>4.908.610</b>	<b>Total des dépenses</b>	<b>4.725.166</b>
		<b>Transfert aux réserves</b>	<b>183.444</b>

## Recettes 2016



## Dépenses 2016



# Qui est qui au BEUC

En date de décembre 2015



## **The Directors' Office**

### **Director General:**

Monique Goyens

### **Deputy Director General:**

Ursula Pachl

## **Management Unit**

### **Project Officer, Assistant to the Director General:**

Florence Punzano

### **Head of Development:**

Davide Simone Nardi

### **Fundraising Officer:**

Elvina Garayeva

### **Special Advisor for Financial**

**Services:** Anne Fily

**Trade Policy Officer:** Léa Auffret

### **Croatia Project Coordinator:**

Dinko Mihaljevic

### **Senior ICT Tools Manager:**

Philippe Dellis

### **Secretary to the Directors:**

Rosa Santa Barbara

### **Secretary to the Director's Office:** Christine Stein

## **Capacity Building and Administration Department**

### **Finance and Administration**

**Director:** Axel Jansen

### **Finance Assistant:**

Umut Sulaimanova

### **Senior Capacity Building**

**Officer:** Saida Saguir

## **Capacity Building & Online Community Officer:**

Frank Markovic

### **Capacity Building Officer:**

Cezara Popovici

## **Communications Department**

### **Head of Communications:**

Johannes Kleis (Digital, Trade, Horizontal issues)

### **Communications Officer:**

Pauline Constant (Food, Health, Safety and Sustainability)

### **Communications Officer:**

Sébastien Pant (Consumer Rights, Energy and Financial Services)

### **Communications Officer:**

Laurens Rutten (Trade)

### **Community Coordinator:**

Elisavet Sergiadou

### **Communications Assistant:**

Sandrine Carpentier

## **Legal & Economic Department**

### **Head of Legal & Economic:**

Guillermo Beltrà

### **Senior Legal Officer:**

Augusta Maciuleviciute

### **Senior Legal Officer:**

Agustín Reyna

### **Senior Legal Officer:**

David Martin

### **Legal Officer:**

Christoph Schmon

## **Senior Financial Services Officer:** Farid Aliyev

### **Financial Services Officer:**

Greg Van Elsen

## **Food & Health Department**

### **Head of Food and Health:**

Ilaria Passarani

### **Senior Food Policy Officer:**

Camille Perrin

### **Food Policy Officer:**

Pauline Castres

### **Secretary** Carmen Martin

## **Sustainability & Safety Department**

### **Head of Sustainability**

**and Safety:** Sylvia Maurer

### **Ecodesign Project Coordinator:**

Angeliki Malizou

### **Sustainable Transport Project Officer:** Chris Carroll

### **Senior Economic Officer:**

Monika Stajnarova

### **Project Coordinator on Renewable Energy:** Jörg Mühlenhoff

### **Project Officer on Chemicals and International Trade Agreements:** Pelle Moos

### **EU Ecolabel Coordinator:**

Blanca Morales

### **Sustainability Policy Assistant:**

Aline Maigret

### **Secretary:**

Carmen Martin

# Notre exécutif

En date de décembre 2015



## Président

---

Örjan Brinkman, Sveriges Konsumenter (Suède)

## Vice-Président

---

Gerjan Huis in 't Veld, Consumentenbond (Pays-Bas)

## Trésorière

---

Luisa Crisigiovanni, Altroconsumo (Italie)

Forbrugerrådet Tænk (Danemark)

OCU, Organización de Consumidores y Usuarios – OCU (Espagne)

Test-Achats (Belgique)

UFC-Que Choisir (France)

Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv (Allemagne)

Which? (Royaume-Uni)

Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovénie)

# Les membres du BEUC

En date de décembre 2015

Les **41 membres** du réseau du BEUC couvrent l'ensemble du continent européen, portant ainsi la voix des consommateurs jusqu'aux institutions européennes. Nos membres sont des organisations de consommateurs qui sont en contact avec les consommateurs au quotidien. Bien que leur taille, leurs ressources et leurs

priorités puissent être différentes, elles partagent un même objectif : être au service des consommateurs. Nos membres nous apportent notre force et notre légitimité ; ils nous ont permis de devenir la voix des consommateurs la plus reconnue et la plus respectée au sein de l'UE. Voici un aperçu de notre réseau :

## ● Membres

### ALLEMAGNE

Verbraucherzentrale  
Bundesverband vzbv

[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

### AUTRICHE

Verein für Konsumenteninformation VKI

[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

### BELGIQUE

Test-Achats / Test-Aankoop

[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

[www.test-aankoop.be](http://www.test-aankoop.be)

### BULGARIE

Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC

[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)

### CHYPRE

Cyprus Consumers' Association

[www.cyprusconsumers.org.cy](http://www.cyprusconsumers.org.cy)

### DANEMARK

Forbrugerrådet Tænk

[www.taenk.dk](http://www.taenk.dk)

### ESPAGNE

Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU

[www.ceu.es](http://www.ceu.es)

Organización de Consumidores y Usuarios - OCU

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

### ESTONIE

Estonian Consumers Union-ETL

[www.tarbijakaitse.ee](http://www.tarbijakaitse.ee)

### FINLANDE

Kuluttajaliitto -  
Konsumentförbundet ry

[www.kuluttajaliitto.fi](http://www.kuluttajaliitto.fi)

### FRANCE

UFC - Que Choisir

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Consumation, Logement et Cadre de Vie - CLCV

[www.clcv.org](http://www.clcv.org)

### GRÈCE

Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO

[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

Consumers' Protection Center  
KEPKA

[www.kepka.org](http://www.kepka.org)

### HONGRIE

National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE

[www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)

### ISLANDE

Neytendasamtökin - NS

[www.ns.is](http://www.ns.is)

### IRLANDE

Consumers' Association of Ireland - CAI

[www.thecai.ie](http://www.thecai.ie)

### ITALIE

Altroconsumo

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

### LETTONIE

Latvia Consumer Association LPIAA

[www.pateretajs.lv](http://www.pateretajs.lv)

### LUXEMBOURG

Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC

[www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)

### MALTE

Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta

[www.camalta.org.mt](http://www.camalta.org.mt)

### NORVÈGE

Forbrukerrådet

[www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no)

### PAYS-BAS

Consumentenbond

[www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)

### POLOGNE

Federacja Konsumentów

[federacja-konsumentow.org.pl](http://federacja-konsumentow.org.pl)

Stowarzyszenie Konsumentów  
Polskich - SKP

[www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)

### PORTUGAL

Associação Portuguesa para a  
Defesa do Consumidor - DECO

[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

### ROUMANIE

Association for Consumers'  
Protection - APC Romania

[www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)

### ROYAUME-UNI

Which?

[www.which.co.uk](http://www.which.co.uk)

### SLOVAQUIE

Association of Slovak Consumers  
ZSS

[www.zss.sk](http://www.zss.sk)

### SLOVÉNIE

Slovene Consumers' Association  
ZPS

[www.zps.si](http://www.zps.si)

### SUÈDE

The Swedish Consumers'  
Association

[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)



## ● Associés

---

### ALLEMAGNE

Stiftung Warentest

[www.test.de](http://www.test.de)

### ANCIENNE RÉPUBLIQUE

### YUGOSLAVE DE MACÉDOINE

Consumers' Organisation of Macedonia - OPM

[www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk)

### AUTRICHE

Arbeiterkammer - AK

[www.akwien.at](http://www.akwien.at)

### FINLANDE

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)

[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

### HONGRIE

National Federation of Associations for Consumer Protection – FEOSZ -

[www.feosz.hu](http://www.feosz.hu)

### ITALIE

Consumatori Italiani per l'Europa (CIE)

[www.cie-europa.eu](http://www.cie-europa.eu)

### LITUANIE

Alliance of Lithuanian Consumer Organisations

[www.consumer.lt](http://www.consumer.lt)

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Czech Association of Consumers dTest

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

### ROYAUME-UNI

Citizens Advice

[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

### SUISSE

Fédération Romande des Consommateurs - FRC

[www.frc.ch](http://www.frc.ch)

## Partenaires

---

Israel Consumer Council

[www.consumers.org.il](http://www.consumers.org.il)

Financial Services Consumer Panel (FSCP)

[www.fs-cp.org.uk](http://www.fs-cp.org.uk)

International Union of Tenants (IUT)

[www.iut.nu](http://www.iut.nu)

Legal Services Consumer Panel (LSCP)

[legalservicesconsumerpanel.org.uk](http://legalservicesconsumerpanel.org.uk)

Compassion in World Farming

[www.ciwf.org.uk](http://www.ciwf.org.uk)

Publié en mai 2016 par le BEUC, Bruxelles, Belgique. Toute reproduction, totale ou partielle, doit mentionner le titre et attribuer les droits d'auteur à l'éditeur cité ci-dessous.

© Texte 2016. Tous droits réservés.

The European Consumer Organisation  
Bureau Européen des Unions de Consommateurs  
Europäischer Verbraucherverband

Rue d'Arlon, 80 Bte 1, B - 1040 Bruxelles

Le contenu de cette publication reflète les points de vue de l'auteur et n'engage que sa responsabilité. Il ne peut être considéré comme représentatif des opinions de la Commission européenne et/ou de l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation ou toute autre institution de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence exécutive ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait de l'information contenue dans cette brochure.



## Contactez-nous





Ce rapport annuel fait partie d'une activité financée par une subvention de fonctionnement provenant du programme "Consommateurs" de l'Union européenne (2014-2020).