

# RAPPORT MORAL

## ACTIVITES 2013

Présenté et approuvé en Assemblée Générale  
- 11 Mars 2014 -



---

Association loi 1901 gérée par les Organisations de Consommateurs adhérentes  
23 rue du Coq -13001 Marseille - Tel. 04.91.50.27.94  
Site : [www.ctrc-paca.org](http://www.ctrc-paca.org) Mel : [contact@ctrc-paca.org](mailto:contact@ctrc-paca.org)

# SOMMAIRE

I. FONCTIONNEMENT ET ACTIVITES 2013 :.....	3
A. Nos instances statutaires.....	3
1. Notre Assemblée Générale (AGO) du 5 mars 2013 :.....	3
2. Nos conseils d'administrations (CA) :.....	4
3. Les bureaux :.....	5
II. LES FINANCES DU CTRC :.....	6
III. LE PERSONNEL :.....	7
IV. LE SOUTIEN JURIDIQUE ET DOCUMENTAIRE AUX ASSOCIATIONS ADHERENTES :.....	9
A. Le soutien juridique:.....	9
1. Origine des demandes par association :.....	9
2. Origine géographique des demandes :.....	10
3. Répartition thématique des demandes :.....	10
B. L'aide documentaire.....	13
1. Les dossiers de travail liés aux formations, remis aux participants.....	13
2. Les classeurs « Tenue de Permanences » et leurs mises à jour (MAJ).....	13
C. Les frais accessoires relatifs au soutien technique des associations adhérentes :.....	14
V. LES ACTIONS DE FORMATION PROPOSEES par le CTRC :.....	15
A. Répartition des formations proposées par sujet traite :.....	17
B. Répartition des participants aux formations par association nationale :.....	17
VI. LA CONVENTION « FLASH CONSO » SUR France 3 MEDITERRANEE :.....	18
VII. ACTIONS COMMUNES : LA FOIRE DE MARSEILLE.....	19
A. Le stand des associations de consommateurs.....	19
B. L'exposition « économies d'énergie » et l'animation du stand.....	20
C. L'organisation d'un jeu concours :.....	21
D. La table ronde.....	21
VIII. L'ACCUEIL REGIONAL DU PUBLIC DES CONSOMMATEURS :.....	22
IX. LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS :.....	23
A. Au CESER (Conseil économique, social et environnemental régional) :.....	23
B. Au comite de pilotage (COFIL) du SRCAE (Schéma régional Climat Air Energie).....	23
X. LES RELATIONS DU CTRC PACA AVEC L'INC :.....	23
XI. LES RELATIONS REGULIERES EXTERIEURES DU CTRC PACA :.....	24
XII. LES RELATIONS SPECIFIQUES DU CTRC PACA :.....	26
XIII. ANNEXES.....	27
A. Annexe 1 : Membres du Conseil d'Administration au 14 octobre 2013.....	27
B. Annexe 2 : Membres du Bureau suite au CA du 14 octobre 2013.....	28
C. Annexe 3 : Tableau récapitulatif des formations dispensées.....	28
D. Annexe 4 : Etat de la convention « FLASH CONSOMMATEUR ».....	29
E. Annexe 5 : Le Jeu concours à la Foire de Marseille.....	30
F. Annexe 6: Manifestations avec participation de membres du CTRC.....	30

# I. FONCTIONNEMENT ET ACTIVITES 2013 :

## A. Nos instances statutaires

Dans le cadre de la loi de 1901 sur les associations, nos statuts organisent la vie de nos instances statutaires pour être pleinement efficaces dans notre monde d'aujourd'hui. L'esprit en est toujours le même, nous sommes un outil au service des associations de consommateurs agréées nationalement et organisées en départements, librement adhérentes. Depuis quelques mois, nous accueillons aussi, grâce à ces statuts qui nous le permettent, des associations départementales qui n'ont plus l'agrément national mais œuvrent de manière officielle et reconnue pour la consommation.

### 1. Notre Assemblée Générale (AGO) du 5 mars 2013 :

Une fois de plus, les locaux du Centre Le Mistral à Marseille nous ont accueillis, et nous étions, sur les 18 délégations départementales adhérentes, 15 présentes ou représentées.

Après avoir accueilli les participants et fait vérifier le quorum, la Présidente appelait **l'ordre du jour** fixé :

1) Approbation des procès-verbaux (PV) des AGO du 20 mars 2012 et AGE du 16 octobre 2012 :

Ceux-ci étaient adoptés à l'unanimité des participants.

2) Nouvelles adhésions éventuelles du CDAFAL13 et de l'INDECOSA CGT 05:

Le dossier de l'INDECOSA CGT 05 n'étant pas arrivé au CTCR, cette adhésion serait étudiée plus tard. Concernant le CDAFAL13, certaines pièces du dossier fourni étant remplies de manière incomplète, il était décidé à l'unanimité des participants de reporter la décision de validation de l'adhésion à une prochaine Assemblée Générale à fixer, après vérification de la complétude des pièces du dossier remis, éventuellement en octobre en même temps que notre Conseil d'Administration de deuxième semestre.

3) Rapport d'activité 2012 et perspectives 2013 :

La Présidente soulignait la poursuite de nos missions malgré un contexte économique difficile cette année spécialement, raison officielle d'une baisse sensible des subventions. Des demandes supplémentaires seraient faites dans le cadre du classement de notre ville et de notre région en « capitale européenne de la culture 2013 ». Un débat s'instaurait sur les perspectives 2013, les sujets de formations, la participation à la Foire de Marseille.

Le Rapport d'activité 2012 et les perspectives 2013 étaient **adoptés** à l'unanimité.

4) Rapport financier, budget prévisionnel et cotisations :

Notre Trésorière présentait le compte de résultat : Elle expliquait le résultat 2012, négatif, conséquence d'une baisse de subventions de l'INC de plus de 6 % cette année encore, et d'une provision importante nécessitée par le paiement d'indemnités de départs en retraite notamment.

Elle présentait ensuite un budget prévisionnel bâti sur de nouvelles subventions de fonctionnement auprès de la Ville de Marseille et du Conseil Général 13.

Il était décidé de geler une fois de plus le montant de la cotisation à 135 €.

Les deux documents, et le montant de la cotisation, étaient adoptés à l'unanimité.

5) Modifications du CA :

Lecture est faite du nouveau CA tel qu'élu pour deux ans à compter du 20 mars 2012.

*En **annexe 1**, page 27, la liste à jour des membres du CA déposée en Préfecture suite à élection, et après modifications du CA suivant.*

6) Organisation du CTRC, suite au départ à la retraite de deux membres du personnel sur les trois actuels :

Il est donné mandat au bureau pour étudier les solutions au mieux.

7) Point sur l'élection de nos représentants au niveau national chargés de discuter avec les pouvoirs publics.

La présidente informait l'Assemblée que le CTRC PACA ferait acte de candidature à un poste du Comité d'Evaluation.

Le texte d'une motion concernant ce Comité d'Evaluation était discuté et adopté à l'unanimité.

## 2. Nos conseils d'administrations (CA) :

Nous avons eu trois conseils au cours de l'année 2013.

### a) La SEANCE du 5 MARS :

Ce CA s'est tenu à la suite de notre AG annuelle.

Le quorum était atteint avec 19 administrateurs présents ou représentés.

La Présidente ouvrait la séance et reprenait **l'ordre du jour** :

- 1) Approbation du PV du CA du 16 octobre 2012 : celui-ci était adopté à l'unanimité.
- 2) Election du bureau du CA : Les modifications apportées par la CLCV ont été entérinées.
- 3) Application des décisions prises par l'AG : Mandat était donné au bureau pour ce faire.

### b) La SEANCE du 2 JUILLET :

La Présidente rappelait l'ordre du jour envoyé par le secrétariat du CTRC :

- 1) Approbation du PV du CA du 5 mars 2013 : celui-ci est approuvé à la majorité.
- 2) Exposé et examen de la mise en œuvre des prescriptions de l'AG du 5 mars en vue d'embauche suite au départ à la retraite de deux salariées du CTRC.

La décision d'embauche de madame Chantal Michel-Bechet est adoptée à la majorité.

### c) La SEANCE du 14 OCTOBRE :

Suite à l'Assemblée Générale Ordinaire, le Conseil d'Administration est ouvert.

Après vérification du quorum, la Présidente reprenait les points de **l'ordre du jour** :

1. Approbation du PV du CA du 2 juillet 2013 :  
Celui-ci est adopté à l'unanimité.
2. Approbation de la co-optation des nouveaux membres du CA suite à modification(s) :  
*La liste actuelle des administrateurs est en annexe 1 page 27*
3. Modifications de collège de l'ORGECO 06 et de l'ASSECO 06  
Après étude des textes et de nos statuts, le CA constatait que l'ORGECO et l'ASSECO font toujours partie du CTRC, mais dorénavant en collège 2.
4. Nouveau bureau suite à modification(s) :  
*La composition actuelle du bureau du CA est en annexe 2 page 28.*
5. Approbation des propositions d'améliorations éventuelles statutaires :

- Le CA ouvrait une possibilité de proposition de modifications jusqu'à la fin de l'année civile.
6. AGE éventuelle (validation du 29 novembre), et convocation. :  
Le principe en est retenu, mais il est décidé un report de celle-ci à mars 2014.
  7. Point Trésorerie :  
Il est décidé de limiter les photocopies de documents pour mises à jour des classeurs de tenue de permanences.
  8. Point Evolution prévisible des CTRC(s) :  
Les administrateurs sont toujours en attente du rapport de l'IGF (Inspection générale des finances).
  9. Les formations
  10. La dépêche
  11. Bilan de la Foire et de la conférence :  
Il est constaté plus de monde à nos manifestations que les années précédentes
  12. Autorisation donnée à la Présidente ou à la Trésorière pour demandes de subventions 2014 (Conseil Régional, Conseils Généraux, Mairies, Ministères divers, ...) :  
c'est une formalité annuelle récurrente.
  13. Renouvellement éventuel du mandat du CTRC au CESER :  
Le CA du CTRC, compte tenu des textes en vigueur, explicités par lecture du courrier du préfet de région, du tour de rôle, et de l'information donnée par Suzanne selon laquelle l'ASSECO renonce à ce siège, désigne Anne-Marie TABUTAUD pour siéger au CESER.
  14. Questions diverses  
Appel à cotisation sera lancé dès janvier 2014.

Comme traditionnellement maintenant, dans un souci d'économies de frais de transport, et aussi de rentabilisation des déplacements, l'après-midi de ces réunions était utilisé à un temps de **formation** ouvert aux administrateurs et à d'autres personnes tenant des permanences. Cette initiative a été de nouveau fort appréciée.

### 3. Les bureaux :

Le principe d'une **gestion collégiale** de notre outil technique est une idée ancrée depuis toujours chez les dirigeants et utilisateurs du CTRC PACA.

Nos statuts l'ont prévu dès l'origine en 1967.

Le Bureau est directement concerné ! Dans notre instance exécutive, siège en son sein un représentant (titulaire doublé d'un suppléant) de chacune de nos associations nationales agréées adhérentes.

Notre bureau est donc composé d'un représentant de chacune des neuf associations (sept en fin d'année) dont au moins une délégation est adhérente, et du Président élu par notre conseil d'Administration. Ce fonctionnement apporte la garantie de **transparence** de l'activité du CTRC à l'égard de toutes les associations nationales adhérentes et de leurs composantes.

Le Bureau s'est régulièrement réuni 10 fois aux dates suivantes :

8 janvier,	12 février,
5 mars (jour de l'AG et du CA),	9 avril,
21 mai,	2 juillet, (jour du 2 <sup>ème</sup> CA)
3 septembre,	14 octobre (jour du 3 <sup>ème</sup> CA),
12 novembre, et	9 décembre.

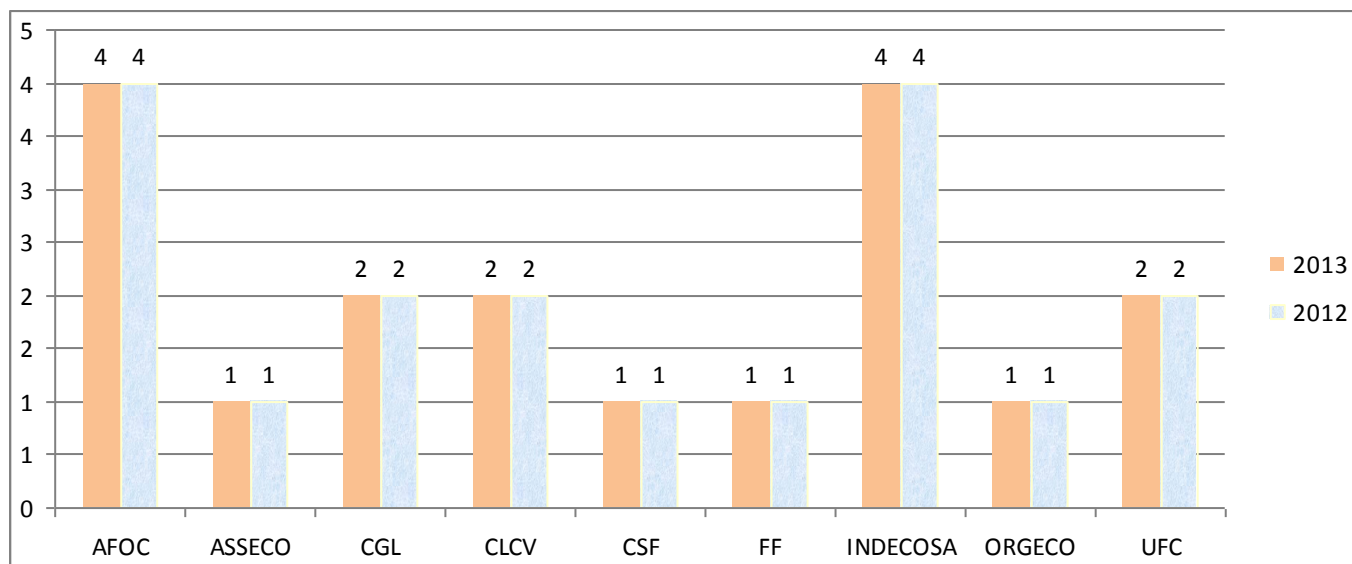
Il a **mis en œuvre** l'ensemble des actions adoptées lors de l'Assemblée Générale, notamment en matière de formations, de réalisation de la convention « Flash Conso », de soutien juridique et documentaire, d'actions spécifiques, d'accueil et réorientation des consommateurs, d'organisation de manifestations publiques à la foire de Marseille.....

De même, il a mené avec rigueur les tâches de gestion administrative du CTRC à l'égard de son personnel, de ses fournisseurs et de ses délégations associatives adhérentes, de sa tutelle (INC), et des autres centres techniques régionaux de France.

Les matinées de bureau ont souvent été aussi utilisées par des sessions de formations, pour les raisons de bonne gestion du temps des bénévoles et d'économie de frais de déplacements.

### En conclusion sur l'aspect structurel du CTRC :

**Au 31 décembre 2013, comme au 31 décembre 2012, 18 délégations départementales étaient adhérentes, dans l'un ou l'autre de nos deux collèges :**



## II. LES FINANCES DU CTRC :

Notre exercice 2013 s'achève par un **résultat d'exploitation de - 62 euros**

Notre budget avait été bâti sur l'obtention de deux subventions complémentaires, demandées au conseil Général 13 et à la ville de Marseille, pour couvrir le supplément d'activités du à l'accueil des millions de touristes pendant l'année « Marseille Provence capitale européenne de la culture ».

Ces structures ne nous ont pas suivi, et ceci sans aucune explication ..... Regrettable.

Le Fonds de Développement de la Vie Associative, lui, nous soutient quant à la couverture très partielle de nos frais liés à l'organisation des formations.

Nos charges se sont élevées à **127 606 €**.

Le total des produits au niveau du compte de résultat est de **127 544 €**,

Dès le début de cette analyse, nous tenons à donner certaines informations qui expliquent que nos comptes 2013 sont quasiment à l'équilibre alors que les subventions octroyées par l'Etat, via l'Institut National de la Consommation, ont encore et encore baissées de 6 % (pour la troisième année consécutive) :

- Nous le verrons plus loin dans ce rapport, mais deux salariées sur les trois qui étaient embauchées en début d'année sont fait valoir leurs droits à la retraite. Et ce n'est qu'une personne en contrat à temps partiel qui a été embauchée en remplacement.
- D'autre part, nous nous sommes servis de nos « réserves » pour ne pas accentuer ce déficit.
- Nous avons « rogné » nos charges de partout ! l'entretien des locaux, la documentation, les abonnements téléphoniques, les dépenses de communication, les frais de déplacements remboursés aux bénévoles....

- Par ailleurs pour des questions d'intégrité comptable, nous avons inséré deux postes dans le compte de résultat qui ne l'étaient pas avant :
  - La subvention qui nous est versée dans le cadre de la convention avec France télévisions pour la réalisation des émissions de télévision sur FR3,
  - Les frais de formation professionnelle dispensée à nos salariés, frais qui sont entièrement couverts par l'organisme de formation auquel nous sommes dans l'obligation de cotiser, comme tout employeur.

Ceci revient à augmenter la masse financière globale, alors que celle-ci, sans ces nouveaux postes, aurait baissé de quasiment 10% par rapport à l'année précédente.

Pour l'année 2014, notre **budget prévisionnel s'élève à 136.000 euros.**

En termes de **produits principaux**, nous sommes dans l'obligation de prendre comme base une diminution de la subvention de l'INC, soit 80.000 €, et la reconduction du montant de la subvention de la Région et non une remise à niveau des dix années précédentes..., soit 7.500 €.

Nous recontactons la Ville de Marseille, et le Conseil Général 13 en leur demandant leur intervention à raison de 10.000 € pour chaque structure. L'avenir nous dira si nous serons mieux entendus cette année... nous l'espérons.

Concernant nos **charges** prévisionnelles, nous avons tablé une fois encore « au plus juste ».

Nous espérons ces subventions supplémentaires qui nous permettraient de supporter le financement d'un emploi aidé, celui-ci étant indispensable au maintien du service rendu aux associations, et via elles, aux consommateurs provençaux, et au mouvement consumériste dans notre région, afin de revenir à une masse salariale d'il y a deux ans, avec trois salariés à temps partiel.

Notre Trésorière aura l'occasion de faire une présentation plus fine de nos dépenses réalisées et à venir lors de la prochaine assemblée Générale.

Elle travaille régulièrement, ainsi que le personnel du CTCR, avec le cabinet comptable NEXTCOMPA. Nous avons l'an dernier entièrement revu la ventilation des charges du CTCR pour plaquer au mieux à la réalité de notre quotidien, ce qui explique encore cette année des différences de présentation entre le prévisionnel qui avait été voté en assemblée générale de début d'année, et le compte de résultat que nous présentons ce jour. Bien entendu les « totaux » ne changent pas, il s'agit juste de modification de ventilation dans les comptes de charges « fournitures » et « services extérieurs ». Ceci bien entendu en respectant « à la lettre » le plan comptable des associations.

### III. LE PERSONNEL :

Sous la responsabilité du Bureau, 3 puis 2 salariées à temps partiel effectuent, cette année encore, l'ensemble des tâches administratives et techniques du CTCR.

L'année a été marquée par le départ à la retraite de deux d'entre elles, au bout de plus de trente ans de loyaux services dans notre structure .... Claude Barbezat, en mars, et Françoise Pierno mi juillet.

Nous avons accueilli fin août Chantal Michel Bechet.

Notre outil technique a fait tout son possible pour satisfaire aux demandes ponctuelles de nos mouvements et mener à bien les projets d'actions et de formations communes, et aussi toujours orienter les consommateurs vers plus d'une centaine de permanences locales dans notre région.

La réflexion qui a abouti à cette embauche a été aidée par des rencontres de la directrice avec le fonds de solidarité et de promotion de la vie associative FSPVA, sur trois réunions les 14 et 22 mars, et du 2 mai.

Le 24 mai, la directrice participait au Salon de la vie associative à la maison des associations de Marseille (13001) et rencontrait encore d'autres spécialistes de l'embauche dans notre secteur associatif.

Chantal Michel-Bechet est, donc depuis le 26 août, présente 3 journées (22 heures) par semaine. Elle a accepté de relever le défi de remplacer à elle seule les deux salariées qui étaient en temps partiel au début de l'année.

 Elle réceptionne et classe la **documentation**.

. Elle prépare aussi et suit les « classeurs -types de tenue de permanences », pour leur mise à jour de manière régulière et aussi répondre à la demande de manière plus ponctuelle d'associations.

. Elle participe à la mise à jour quasi quotidienne de notre site Internet concernant les jours et heures de permanences assurées par nos adhérents, et gère les courriers et courriels des litiges reçus au CTRC vers les associations adhérentes.

. Elle remplit les missions d'**accueil** et d'orientation du public.

 Elle assume aussi le **secrétariat** administratif dont :


. La correspondance administrative des instances statutaires du CTRC (AG, CA, BUREAU) sous la responsabilité du Secrétaire Général.

. Les relations écrites et téléphoniques du CTRC avec ses propres membres et/ ou avec l'extérieur.

. Le suivi du courrier des consommateurs.

 Elle assume enfin les **écritures comptables** et leur transmission à notre cabinet comptable sous la responsabilité de la trésorière.

Colette Dallaporta (30 h par semaine) assume outre le poste de **direction technique** sous la responsabilité du Bureau, la mise en œuvre et le suivi des missions techniques du CTRC : Réponse à des **questions juridiques et étude de dossiers litigieux**, documentation spécifique, **organisation et suivi des formations**.

 Par là même, elle gère la rédaction et le suivi des dossiers administratifs - Rapports d'activité, suivi des dossiers de demande de subventions, contrats fournisseurs, suivi du personnel (notamment congés et formation continue), la communication et les échanges avec les adhérents du CTRC et autres organismes extérieurs et partenaires.

C'est aussi elle qui met en ligne les articles et publications sur notre site internet.

Cette année a été lourde pour la directrice qui a du maintenir le conseil juridique aux associations, mission principale de son poste, avec la gestion administrative qui a été particulièrement lourde, et le départ des deux salariées, ainsi que leur remplacement.

La **couverture des horaires d'accueil** du CTRC a dû être adaptée et devenir moindre du fait de ces réductions de temps de travail global.

Un répondeur téléphonique incite les consommateurs à aller directement sur notre site pour avoir les horaires des permanences, ou à nous rappeler un peu plus tard pour ceux qui n'ont pas accès à internet facilement, ce qui est encore le cas souvent dans notre région.

Toutefois, nous remettons toujours la liste des permanences aux consommateurs qui font l'effort de se déplacer dans nos locaux, et ce quelque soit le créneau horaire.

Nous restons constamment joignables par les associations et administrations sur notre deuxième ligne de téléphone. Nous avons reçu un millier d'appels téléphoniques des associations, d'administrations et de prestataires, appels tous gérés par le personnel du CTRC.

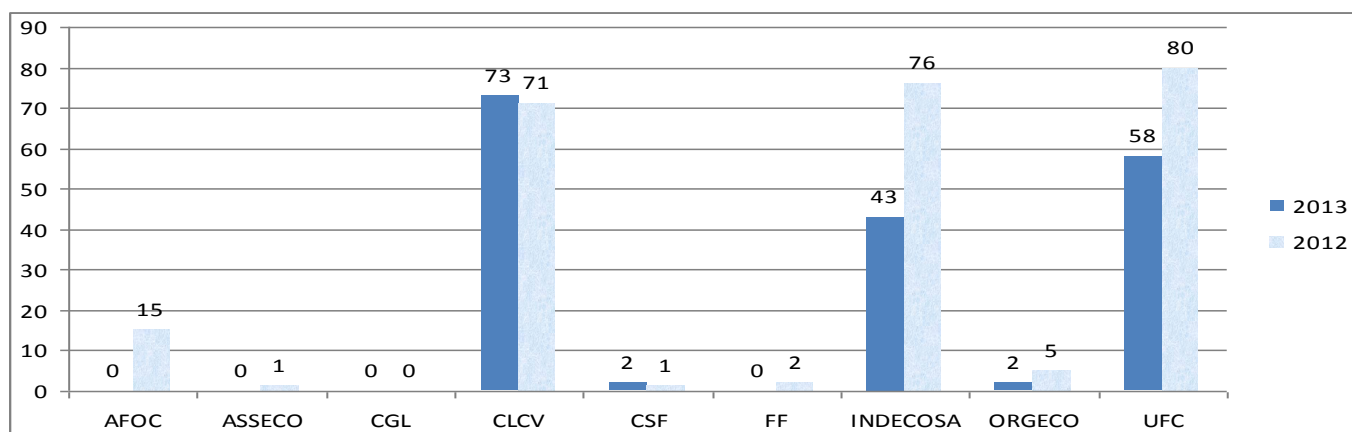


## IV. LE SOUTIEN JURIDIQUE ET DOCUMENTAIRE AUX ASSOCIATIONS ADHERENTES :

### A. Le soutien juridique:

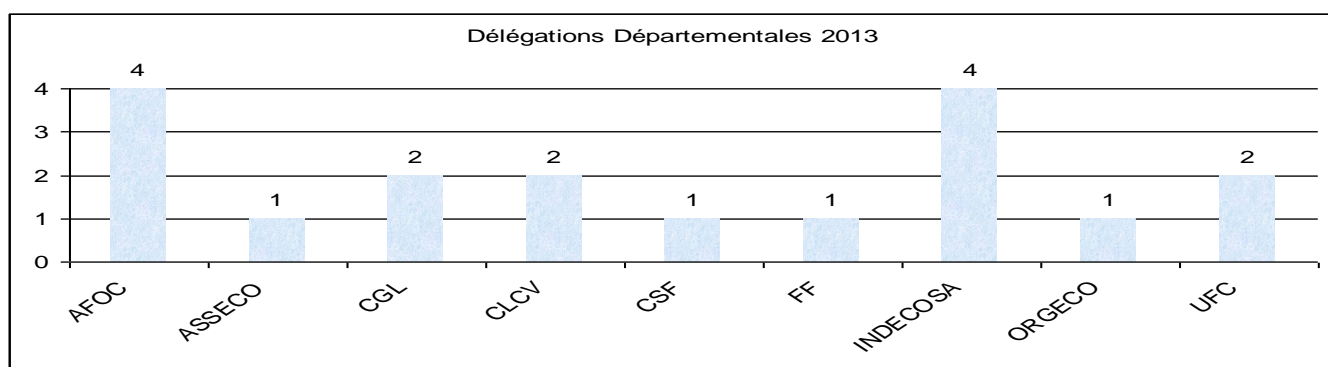
Le nombre de dossiers traités en 2013 est de **180**.

#### 1. Origine des demandes par association :



On peut noter l'importance des demandes venant de certaines associations (CLCV, INDECOSA-cgt et UFC-Que choisir) .....

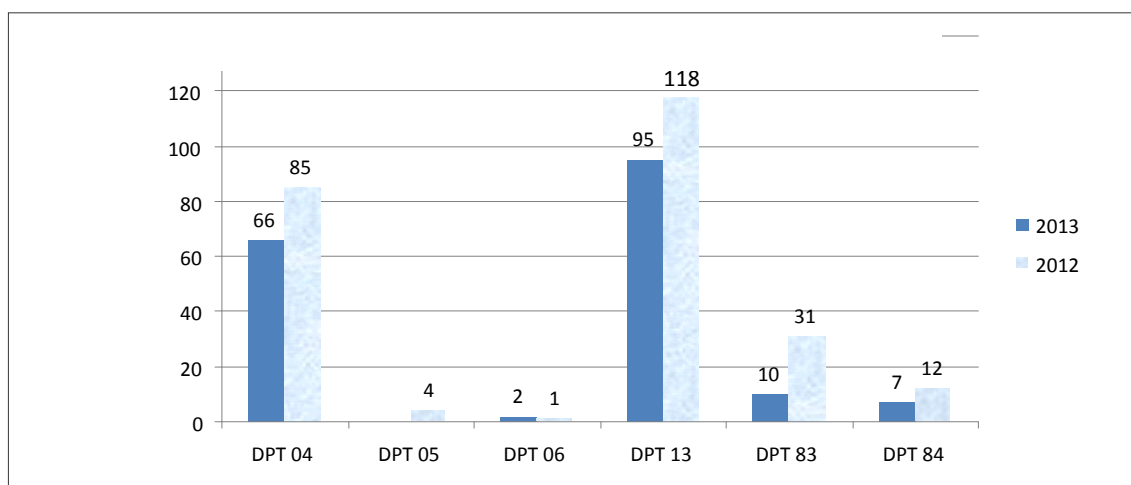
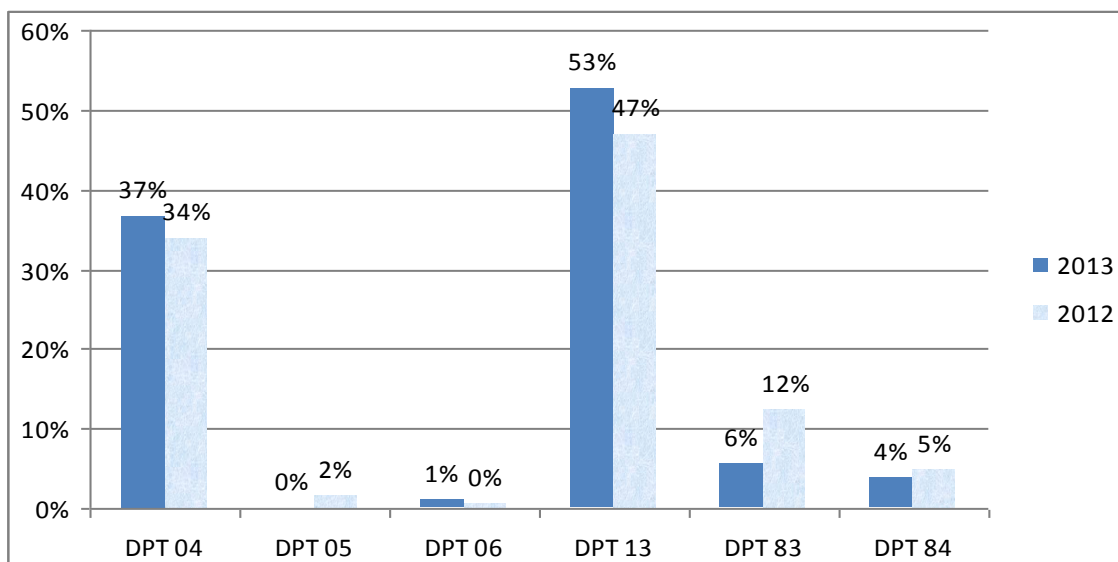
Ceci dit, il est aussi intéressant de rapprocher ce graphique de celui du nombre de délégations adhérentes de chaque association nationale :



*Il est intéressant de voir que certaines associations utilisent plus que d'autres ce service de notre structure...*

*Ce peut être différent pour les participations des associations aux formations ...  
Voir aussi le graphique en page 18*

## 2. Origine géographique des demandes :

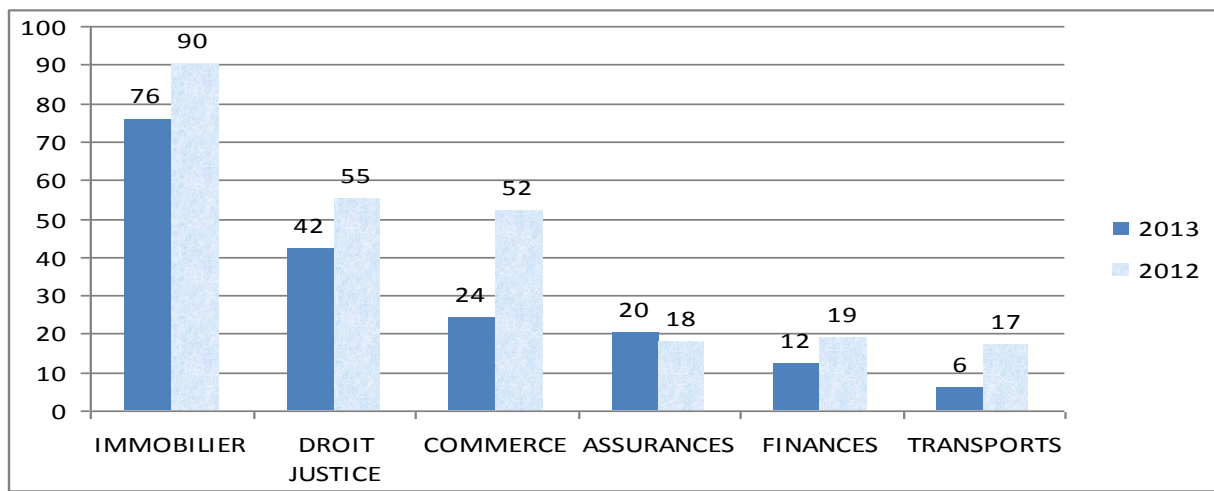
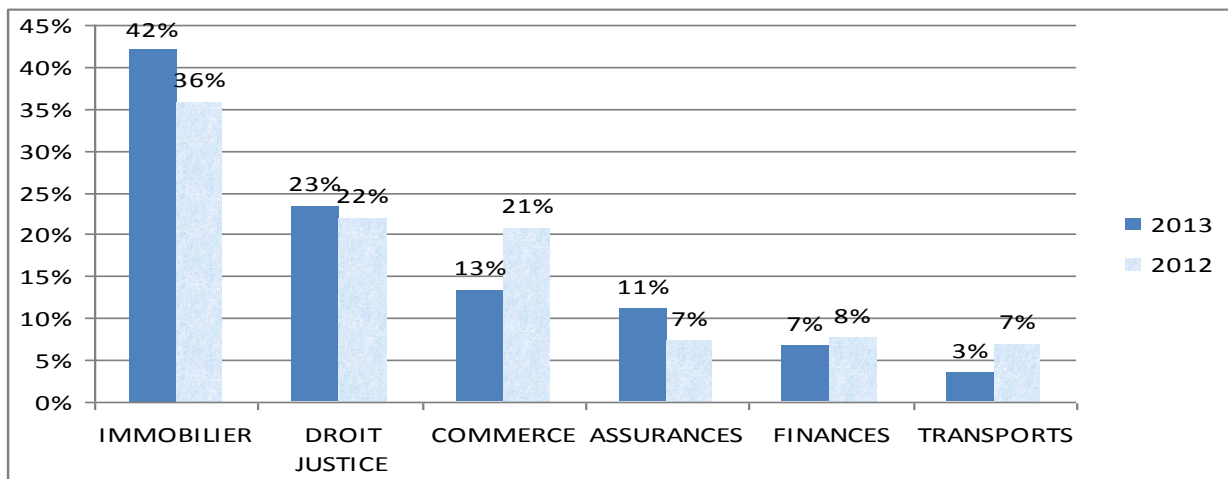


Les « buchorhodaniens » sont bien évidemment favorisés quant à la proximité du bureau du centre, sur Marseille !

## 3. Répartition thématique des demandes :

### a) Généralités :

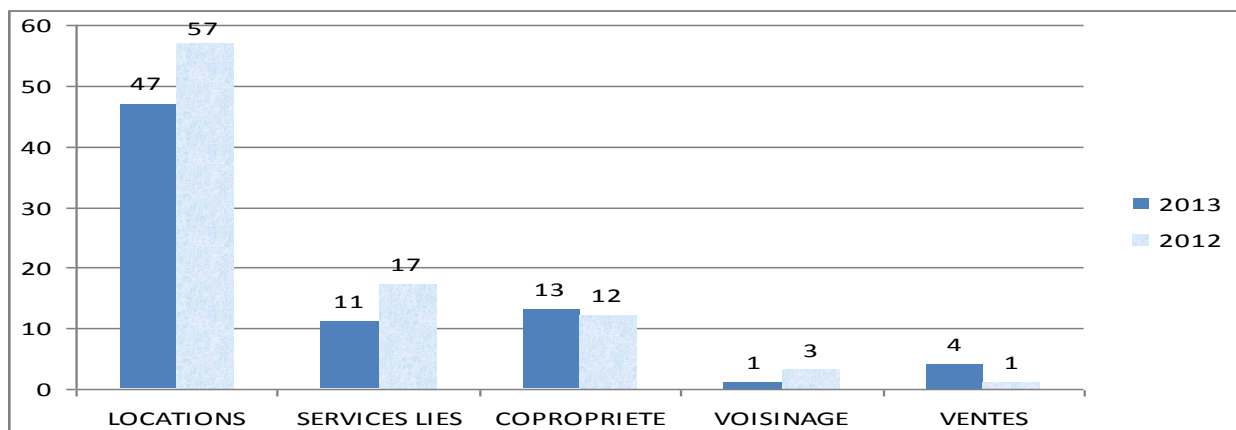
Les problèmes d'immobilier et de logement reprennent largement la tête des questions juridiques qui se posent dans la résolution des litiges présentés devant les permanences de défense des consommateurs.



Voyons plus précisément :

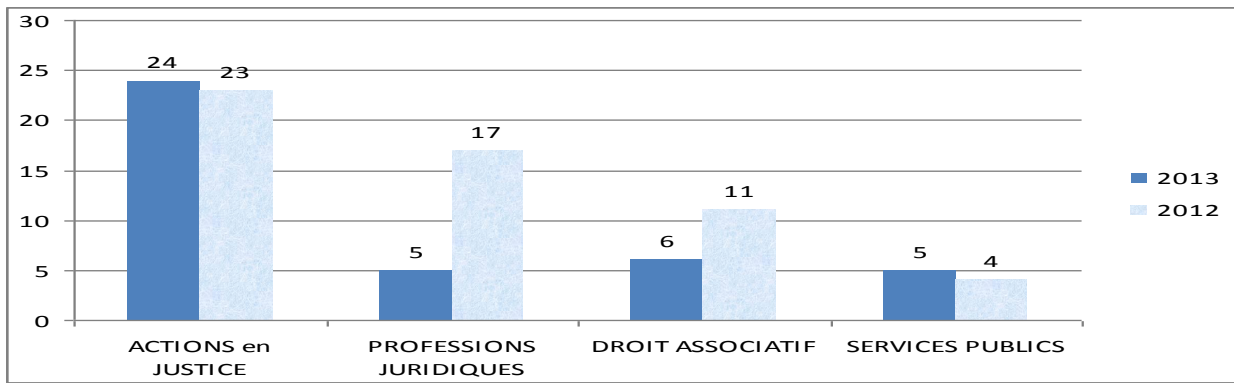
b) Les « sous-champs » juridiques

➤ **IMMOBILIER :**



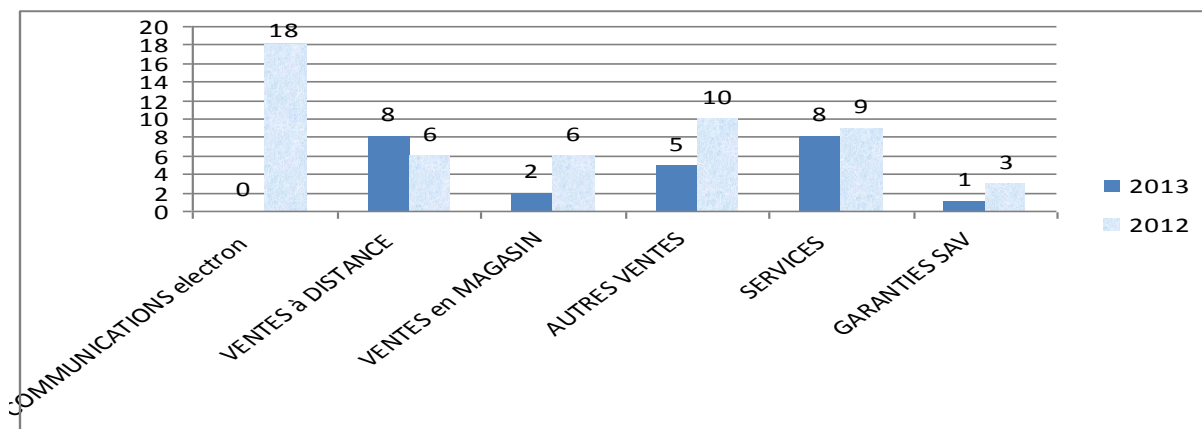
Et toujours une grande partie des questions posées concernent un problème de bail....

➤ **DROIT JUSTICE :**



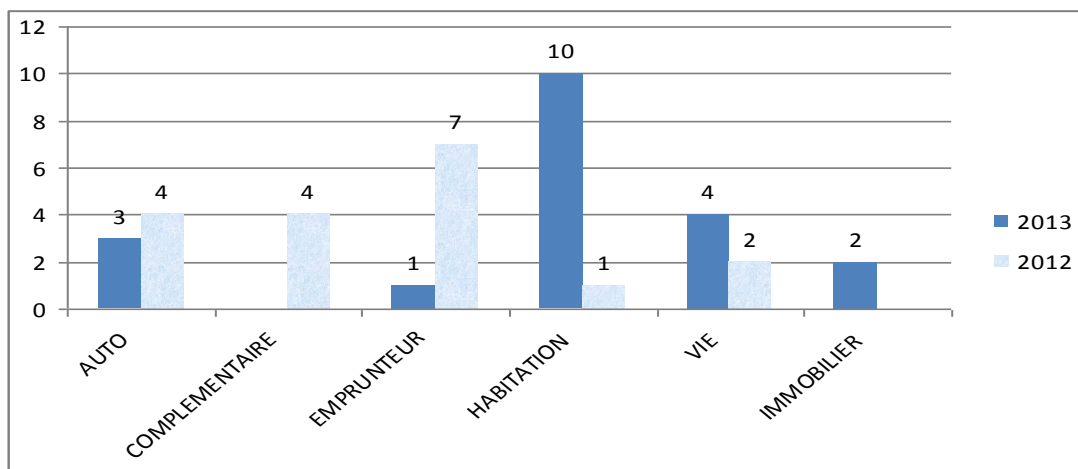
Les questions de technique procédurale, d'accès à la justice et au juge, sont toujours très importantes en nombre.

➤ **COMMERCE :**



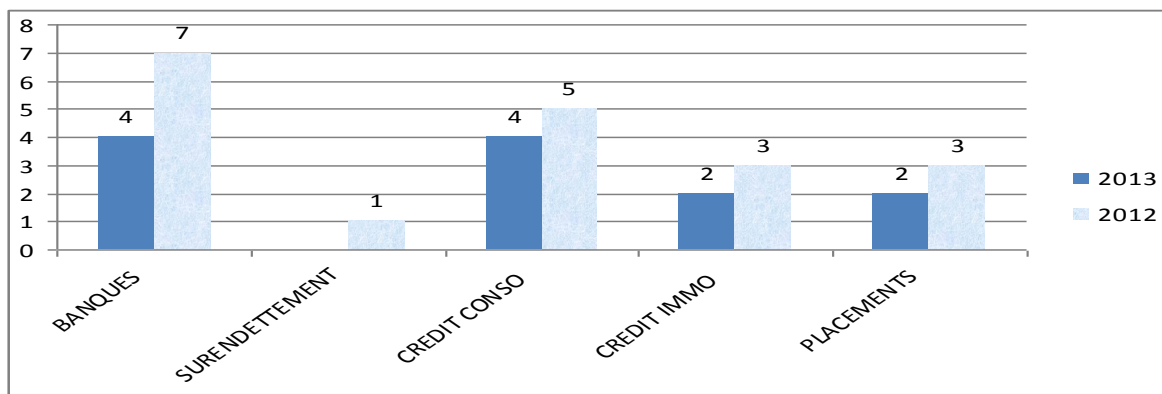
Il n'y a plus eu aucune question juridique liée à un contrat avec un fournisseur d'accès à Internet ou à la téléphonie mobile .... Les militants tenant les permanences sont maintenant bien formés et informés, ils peuvent répondre sans hésitation aux consommateurs qui viennent les voir !

➤ **ASSURANCES :**

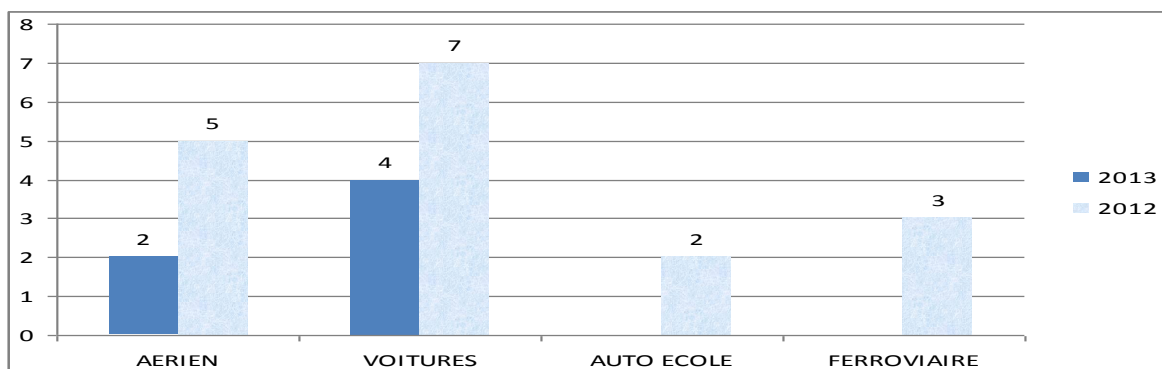


Les dossiers sur l'application de l'assurance emprunteur posent malheureusement beaucoup de questions.

## ➤ FINANCES :



## ➤ TRANSPORTS :



Moins de questions en règle générale.

## B. L'aide documentaire

1. Les dossiers de travail liés aux formations, remis aux participants.

Les plus importants dossiers de formation ont porté sur « le syndic de copropriété », « la facturation de l'eau potable », « le contrôle des charges locatives »....

**Plus de 140 documents** ont été remis aux participants de nos sessions de formation, en complément ou approfondissement de l'intervention. Ceci a représenté près de 12.000 **photocopies**.

Il est à constater une attention particulière à ces dossiers cette année.

2. Les classeurs « Tenue de Permanences » et leurs mises à jour (MAJ).

C'est l'outil de base accessible à **toute permanence locale** ouverte au public.

Ce dossier-type « Tenue de permanence » a été élaboré il y a plus de 30 ans par le CTRC PACA et fait l'objet d'une mise à jour régulière et d'un enrichissement des thèmes traités : il était composé au départ des fiches juridiques et documents de l'INC et des principaux textes législatifs et réglementaires utiles au traitement des litiges de consommation ou de logement.

Il est maintenant complété, pour les questions pouvant être traitées lors des tenues de permanences par d'autres fiches de sources documentaires différentes.

Voici les **rubriques** de ces classeurs :

- Tome 1 : Alimentation, Arts, culture, tourisme, vacances et loisirs – Assurances – Commerce et distribution – Droit et justice – Environnement – Equipement domestique.
- Tome 2 : Immobilier
- Tome 3 : Monnaie et finances – Publicité – Santé – Transport.

En 2013 encore, chacune des 500 **fiches juridiques** était donc classée et indexée par mot clés en ces trois tomes, pour faciliter la tenue des permanences d'accueil du public par nos associations adhérentes.

Depuis plusieurs années, sont proposés plusieurs fois par an (cette année, six fois et non plus cinq), par **messages électroniques** à chaque délégation départementale, des **documents complémentaires** sur demande (ou impression directe par lien hypertexte), tout au long de l'année et en plus, de façon plus synthétique deux fois par an. A charge à chacune de nos délégations adhérentes de transférer à ses propres lieux de permanences.

Par ailleurs, nous profitons de nos rencontres lors de nos deux Conseils d'Administration de Mars et d'Octobre pour remettre tous les nouveaux **documents papier** de chaque semestre écoulé, à charge pour les administrateurs de les faire passer à la centaine de **lieux de permanences**.

Pour cette année encore, ces mises à jour ont concerné le traitement **de presque 120 documents**, représentant près **de 2.500** photocopies.

Par ailleurs **un dossier complet** « généraliste » a été remis à une nouvelle permanence cette année.

Le travail très important, fait l'année dernière, **d'accessibilité technique à cette** permet à la plupart des bénévoles tenant des permanences de défense de consommateurs de retrouver eux même la **documentation** incluse dans ces classeurs même sans avoir le support papier... Et oui notre CTRC se dématérialise lui aussi !! Le sommaire de ces classeurs est désormais envoyé par mail à chaque permanence avec les **liens hypertextes** permettant de retrouver sur internet quasiment l'ensemble de ces fiches juridiques. Moins de tirage papier aussi ....

Nous avons le souci du développement durable et de la protection de la planète !

### C. Les frais accessoires relatifs au soutien technique des associations adhérentes :

- **Les photocopies** : Le poids du poste « photocopieur » (Un peu plus de 1.800 €) a pu être diminué grâce à une rigueur de travail administratif et un développement des techniques modernes de classement.  
Les dossiers documentaires constitués en vue de la participation aux sessions de formations organisées par le CTRC ont aussi été source d'un très grand nombre de photocopies (plus de 12.000). Le contenu de ces dossiers est unanimement apprécié des militants présents aux journées de formations. Il permet à chacun d'approfondir certains points non traités par manque de temps.
- **Les achats documentaires** : Au grand regret de la juriste, le budget documentation a subi une coupe sèche de plus de 40 %....La résiliation d'un abonnement à une revue spécialisée en immobilier a permis certes une économie de 2.500 €, ... Espérons toutefois que le budget 2014 permettra de se réabonner à un site juridique professionnel qui seul peut apporter des informations complètes et extrêmement précises sur l'application du droit de la consommation.

Plusieurs **ouvrages papier « de base » n'ont pas pu être changés** cette année pour une édition plus récente. Pourtant l'utilisation quotidienne des sites officiels, et gratuits, comme « legifrance.fr » ou « service-public.fr » se pratique ici ! Mais rappelons que l'édition papier reste incontournable pour travailler efficacement, surtout dans le domaine juridique. Les anciennes éditions de ces documents sont cédés d'habitude à tour de rôle à nos associations, à charge pour elles de vérifier la présence d'un éventuel

changement de réglementation. Cette année, les associations n'ont quasiment pas pu bénéficier de ce service.

Signalons que les **formations suivies par le personnel** sont toutes entièrement financées par l'organisme de formation auquel est affilié réglementairement le CTRC :

- Maintenance technique du site pour la nouvelle salariée (deux journées complètes de formation dispensée par « conseils'Konsey »)
- Approfondissements juridiques liés au logement ou à la consommation pour la juriste (plusieurs formations dispensées par l'Agence départementale des Bouches du Rhône d'information sur le logement et par l'Institut National de la Consommation à Paris pendant trois jours).

## V. LES ACTIONS DE FORMATION PROPOSEES par le CTRC :

Au cours de l'année 2013, nous avons organisé **9 sessions de formations juridiques** dispensées par des professionnels ou par la juriste du CTRC et accessibles aux personnes tenant des permanences dans les associations adhérentes : Un travail était fait en amont pour que ces formations correspondent exactement à ce que recherchaient les militants pour les aider dans leur rôle de conseil donné aux consommateurs. **116** personnes y ont répondu présent.

Le nombre de personnes par session était volontairement limité pour permettre un échange avec le ou les professionnels qui dispensaient cette formation, et pour que chacun puisse poser les questions qu'il souhaitait, et y trouver les réponses adaptées.

Un **dossier documentaire** de 16 documents en moyenne a été constitué pour chaque participant aux formations, comprenant l'ensemble des textes réglementaires sur la question, les fiches INC concernées, des articles de presse nationale ou consumériste, ainsi que des informations distribuées par la profession, des adresses et liens utiles sur internet, des formulaires ou contrats types ...

Le sommaire de ce dossier est ensuite envoyé en ligne aux participants, avec tous les liens qui permettront de retrouver facilement les documents distribués.

Ces mêmes sommaires sont proposés aux autres CTRC(s) via les juristes qui se rencontrant une fois par an eux-mêmes en formation, échangent ensuite...

Les journées de formation en région, outre ce qu'elles apportent à chacun, permettent aussi de se rencontrer entre différentes associations, et d'échanger sur des modes d'action, ou des dossiers de consommateurs, ce qui est toujours très intéressant ! Cela permet de voir des méthodes d'approches différentes mais complémentaires à l'intérieur du mouvement consumériste.

De même, bien que ces formations aient lieu à Marseille, elles offrent une possibilité de **rencontres entre militants** de l'ensemble de notre région.

Ce besoin d'approfondir **ensemble**, d'**échanger** et **confronter** des points de vue juridiques ou techniques ensemble, se ressent de plus en plus .... Malgré le TGV, Paris reste loin ! Et il est de plus en plus capital de travailler entre associations.

Les sessions de formation sont l'endroit et le temps idéal pour **développer ce vivre ensemble associatif consumériste**.

Notre structure a eu la chance d'avoir des représentants de **9 associations** nationales **sur les 17 (15 en fin d'année) agréées** par le Ministère de l'économie.

Cinq sessions ont eu lieu cette année dans nos locaux, trois au « Centre Le mistral » (13001), et une (sur deux dates) dans les locaux de la Banque de France à Marseille aussi.

Ces neuf sessions de formations portaient sur :

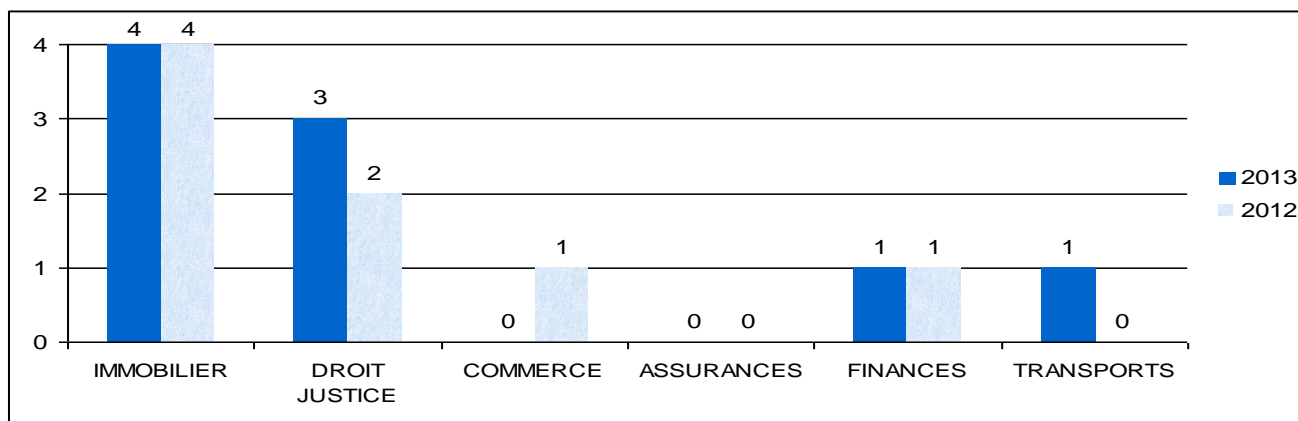
1. **Le Syndic de copropriété, ses missions, le contrat le liant à la copropriété** : En approfondissement de la session d'octobre dernier, 15 personnes étaient présentes dans nos locaux le **12 février**, avant la réunion de notre bureau. Cette matinée était co-animée une fois encore par **Micheline MOTTIER**, responsable Copropriété à la CLCV du VAR, et Colette Dallaporta, notre juriste.
2. **Le 5 mars**, nous recevions le **service juridique de la CCRF (Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes)**, en continuité de l'Assemblée Générale annuelle de notre structure au Centre « Le Mistral ». 14 personnes ont pu écouter les responsables de cette administration qui était anciennement notre tutelle et qui maintenant a la charge de la protection des consommateurs via les « Directions départementales de Protection des Populations » regroupées au sein de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi). Ils nous ont dressé un « **inventaire** » **des moyens de contrôles** administratifs, et les suites qui sont donnés pour faire appliquer la réglementation.
3. La directrice du CLIC d'Aubagne, **Caroline DE BALMANN** acceptait de nous présenter le **9 avril** dans nos locaux l'aspect humain et technique de **l'adaptation d'un logement à la personne âgée** tandis que notre juriste nous en expliquait les aspects juridiques (obligations légales, aides au financement). 17 personnes se sont retrouvées dans nos locaux.
4. Un focus sur le logement : « **la facturation de l'eau potable ; les techniques de contrôle des charges locatives et les locations meublées saisonnières** » a été traité au centre « Le Mistral » (13001) la journée du **31 mai**, par la juriste de l'Institut National de la Consommation (Paris), spécialisée en ces trois domaines, **Laurine CARACCHIOLI** devant 19 personnes.
5. Le **28 juin**, notre juriste **Colette DALLAPORTA** animait une formation **d'aide à la recherche de documentation en ligne**, dans nos locaux. Elle présentait un certain nombre de sites, généralistes ou spécialisés, tous d'accès libre, qui permettent d'obtenir rapidement une information fiable et à jour. Là, un seul document, en ligne bien sur, était donné aux participants, retraçant l'ensemble des liens que l'on peut utiliser.
6. Nous recevions dans notre salle de réunion le **13 septembre** une des chargées de mission auprès du Médiateur de l'Energie, **Caroline KELLER**, qui nous a exposé le **marché de l'énergie en France** et ses acteurs, le « Médiateur », ainsi que les principaux litiges qu'il rencontre et leurs traitements en vue d'une meilleure relation avec les consommateurs- usagers. Une vingtaine d'entre nous étaient présents.
7. Nous avons profité de la réunion de notre conseil d'administration du **14 octobre** pour proposer une formation sur le **thème des garagistes** co-animée par notre juriste, **Colette DALLAPORTA**, et **Jamy BELKIRI** qui est spécialisée dans la question de l'expertise amiable automobile. Seize personnes, administratrices ou non de notre structure, se sont retrouvées après le repas au centre Le Mistral.
8. Enfin, le **9 décembre**, le CTRC a organisé une formation sur les **sociétés de recouvrement** ; formation animée par **M. Guy RENAUD**, Secrétaire Général de la FIGEC, organisme professionnel



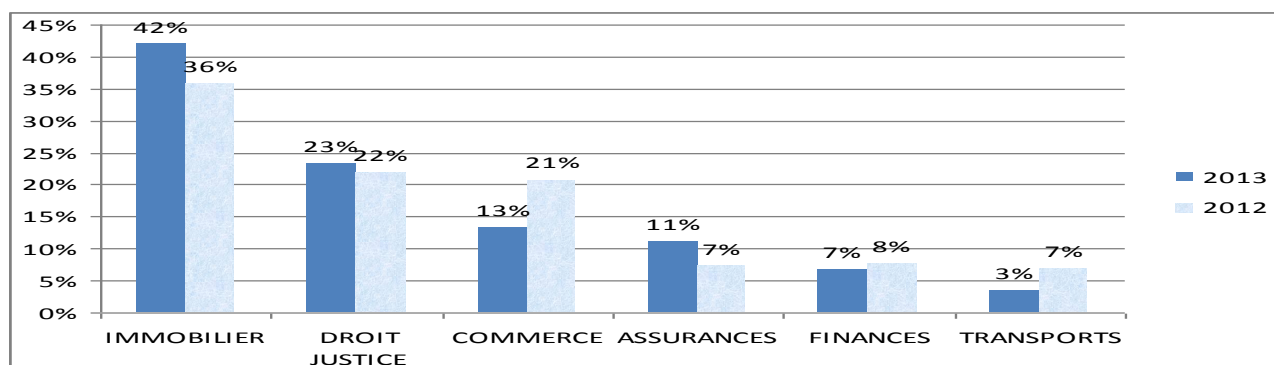
regroupant la plupart des sociétés de recouvrement françaises. Un échange fort intéressant était ouvert, les 17 participants ayant malheureusement beaucoup de dossiers dans leurs permanences. Nous avons découvert les textes qui régissent cette profession, il y en a.

9. Par ailleurs, la **Banque de France** nous proposait en **deux sessions** (les 11 et/ou 18 juin) de participer à une formation sur l'aide au **montage des dossiers de surendettement**. Huit d'entre nous ont pu s'y rendre. Cette session avait été préparée auparavant par l'envoi par le CTCRC d'informations importantes pour pouvoir appréhender le sujet de façon globale, et des textes juridiques sur cette question.

### A. Répartition des formations proposées par sujet traite :



*Ce tableau est à comparer avec celui de la répartition des thèmes des questions juridiques posées au CTCRC, vue plus haut et indiquée en rappel :*

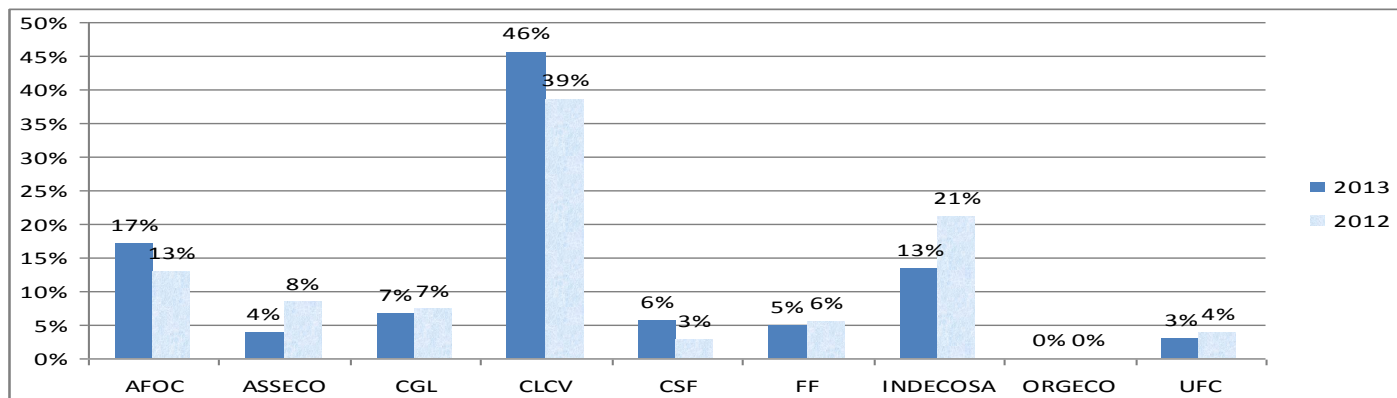


Nous sommes bien en adéquation avec les demandes des militants qui tiennent les permanences ou ont à charge de régler les dossiers des consommateurs venus dans les permanences !

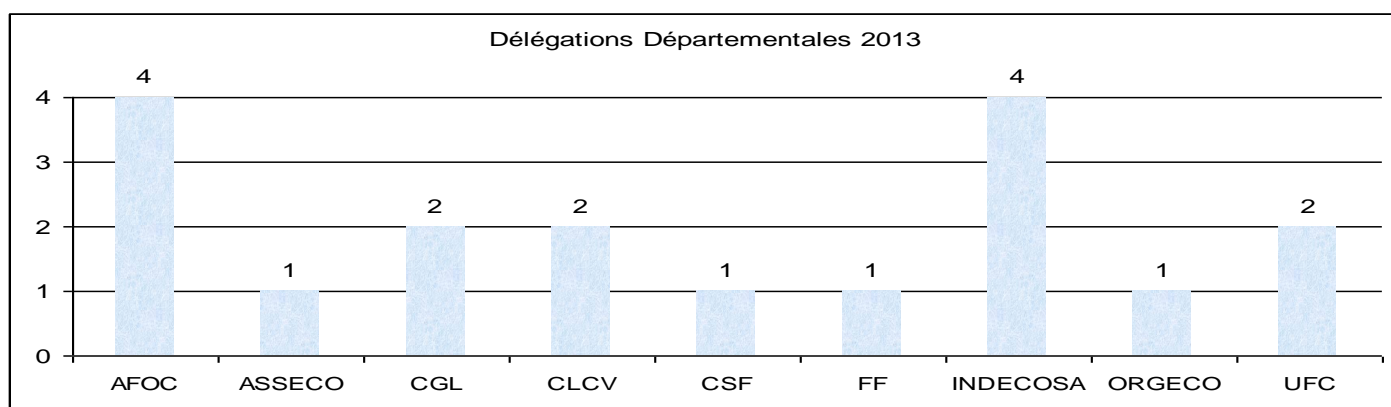
Nous rappelons notre désir d'être complètement à l'écoute des besoins des associations adhérentes. Messieurs mesdames qui tenaient des permanences de défense des consommateurs, indiquez nous vos souhaits de formation, nous ferons tout pour y répondre !

### B. Répartition des participants aux formations par association nationale :

*Les comparaisons avec l'année précédente sont ici aussi intéressantes.*



Pour rappel, nombre de délégations départementales par association nationale :



Pas forcément de ratio exact entre participants et nombre de délégations départementales.... Tant mieux ! nous sommes ouverts à tous.

En **annexe 3**, page 28: Le tableau récapitulatif des formations.

## VI. LA CONVENTION « FLASH CONSO » SUR France 3 MEDITERRANEE :

Pendant plusieurs années, la mise en œuvre de la convention annuelle « FLASH CONSO » se déroulait sur deux exercices, pour un total de **15 messages**.

Depuis que l'Institut National de la Consommation finance directement par avenant relatif aux actions audiovisuelles à la convention les CTRC sur présentation des factures de FR3, nous achevons ce que nous appelons le cycle 2013, par la réalisation et la diffusion de six messages de janvier à mars de l'année suivante.

Puis, début septembre, nous démarrons le cycle 2014 par la réalisation de neuf messages.

Au lendemain de notre Assemblée générale du 11 mars 2014, tous les messages auront été diffusés.

Pour l'année prochaine, nous simplifierons ces notions de cycles, en les calant sur l'année civile.

Pour la confection de nos messages, France 3 Méditerranée met à notre disposition des moyens techniques limités à la palette graphique (dessins d'animation).

Les retombées des diffusions sont importantes, ce qui explique la forte demande des délégations de maintenir cette communication sur des sujets qu'ils rencontrent au plan local et qui ne se retrouvent pas forcément dans les émissions des associations nationales.

*Nous avons joint en **annexe 4** page 29  
Le calendrier et l'intitulé des messages réalisés par le CTRC et diffusés par FR3.*

## VII. ACTIONS COMMUNES : LA FOIRE DE MARSEILLE

« La Foire » est bien connue non seulement des marseillais mais de tous les habitants de notre région ! Elle représente le fleuron de l'activité économique et sociale régionale.

Devenue « Foire Internationale de Marseille » depuis des années, elle rend compte du dynamisme des liens économiques et culturels avec les pays membres de l'Union Européenne, et de bien d'autres de part le monde (notamment d'Afrique et d'Asie).

Plusieurs centaines d'exposants professionnels sont présents.

Cette manifestation revêt non seulement un caractère festif, mais aussi et surtout poursuit un objectif principal : favoriser la vente de produits et de services, ... produits et services qui intéressent en premier lieu les consommateurs.

Certaines de ces transactions connaissent parfois des difficultés voire des litiges relatifs à l'affichage des prix, aux clauses contractuelles, aux modalités de paiement, au service après-vente ...

Le stand des « associations de consommateurs », situé dans le « Village associatif » est le point de chute des **consommateurs désireux d'avoir un conseil ou une information** dans le cadre d'un achat de biens ou de services.

La Foire s'est déroulée du vendredi 27 septembre au lundi 7 octobre 2013.

### A. Le stand des associations de consommateurs

Les associations adhérentes se sont succédé selon un tour de rôle préalablement arrêté en bureau :

<b>Date</b>	<b>Association</b>
Vendredi 27 septembre (soirée d'ouverture)	C.g.l. 13
Samedi 28 septembre	C.l.c.v. 13 (Marseille)
Dimanche 29 septembre	C.s.f.13
Lundi 30 septembre	C.s.f.13
Mardi 1er octobre	Indecosa cgt 13
Mercredi 2 octobre	Indecosa cgt 84
Jeudi 3 octobre	A.f.o.c. 05
Vendredi 4 octobre	Familles de France 13
Samedi 5 octobre (nocturne) et Conférence	Familles de France 13
Dimanche 6 octobre	C.l.c.v. 83
Lundi 7 octobre	C.g.l. 13

Le CTRC a effectué le montage (26/09) et le démontage (08/10) du stand, en apportant et installant le matériel nécessaire, en complément de ce qui est fourni par la SAFIM.

Le stand a bénéficié d'un **assortiment** d'un grand nombre de fiches juridiques INC , de tracts d'informations notamment du ministère de l'Economie (fiches DGCCRF) et surtout de l'ADEME puisque nous étions en partenariat pour cette année avec ALE : l'agence locale de l'Energie ...

Les militants des associations avaient aussi à leur disposition un jeu de **classeurs « tenue de permanences »** comportant l'ensemble des fiches juridiques de la consommation, de façon à pouvoir répondre aux consommateurs qui se présentaient dans tous les domaines en leur compétence.

Un comptage du nombre des visites, de l'origine géographiques des visiteurs, de la raison de leur venue au stand des associations de consommateurs a permis de tirer des conclusions pour l'année prochaine.

Près de **400 personnes** ont utilisé les services de ce stand, preuve que nous répondons à un besoin d'équilibre économique aussi entre professionnels et visiteurs de La Foire.



## B. L'exposition « économies d'énergie » et l'animation du stand.

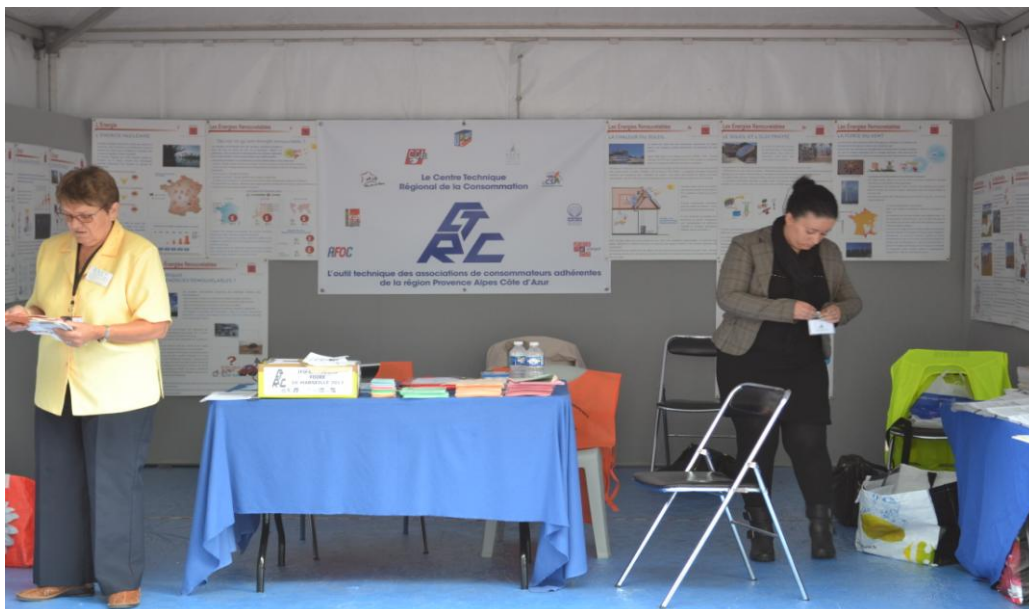
Cette année encore, grâce à l'intervention d'une responsable de la SAFIM, nous avons pu avoir un stand plus grand qu'il y a quelques années, où nous n'exposons pas sur un sujet particulier, avec l'aide d'un partenaire ..... Nous bénéficions d'un des plus grands stands du village des associations !

**L'Agence Locale de l'Energie Métropole Marseillaise** a mis à disposition du CTRC une exposition de **15 panneaux** sur le thème des **économies d'énergie**.

Cette Agence locale de l'énergie est, comme elle se présente elle-même, « la réponse des collectivités de la métropole marseillaise au défi énergétique qui nous est lancé. Elle traduit notre volonté commune de s'unir. Une volonté supérieure aux divergences d'ordre politique et aux contraintes administratives. En effet, l'énergie produite sur le territoire de MPM ne représente que 1% à peine de celle qu'on y consomme. Une dépendance extrême qui pousse à la production locale d'énergies renouvelables. L'ALE a pris la forme juridique d'une association loi 1901 afin de placer l'intérêt général au cœur de son activité tout en offrant un lieu associant les acteurs publics et privés. Elle représente un véritable outil de proximité d'utilité environnementale et sociale. »

Le CTRC s'est chargé d'aller chercher les panneaux, de les installer dans le stand des associations et de les ramener en à l'Agence Locale de l'Energie Métropole Marseillaise.

Nos militants d'association ont donc, en plus de la tenue du stand, renseigné les nombreux visiteurs de la Foire qui se sont intéressés à cette question, visiteurs d'autant plus nombreux que la présence de cette exposition avait été indiquée dans les documents remis par la SAFIM aux services de presse.



### C. L'organisation d'un jeu concours :

Le bureau du CTRC a décidé d'organiser un jeu concours pour dynamiser l'animation du stand.

Un groupe de travail s'est réuni par deux fois, les 26 avril et 21 mai avec trois membres du bureau pour préparer le questionnaire. Un règlement du concours a été rédigé par le CTRC, de même que l'analyse des bonnes réponses.

*En annexe 5, le quizz ! (page 30)*

Les dix gagnants du jeu concours ont reçu un abonnement de 6 mois à la revue « 60 Millions de Consommateurs, abonnements offerts par l'INC.

Une trentaine de personnes ont participé à notre jeu. C'était une première expérience, certes à améliorer, mais qui a été positive quant à la rencontre avec les visiteurs de la Foire.

### D. La table ronde

La table ronde était organisée **Samedi 5 octobre à 15 h, « salle Riou » du Palais des congrès,** (Enceinte de la « Foire Internationale de Marseille ») sur le thème :

« Les économies d'énergie dans l'habitat » avec la participation de l'Agence Locale de l'Energie Métropole Marseillaise.

La aussi, plus d'une trentaine de personnes ont assisté et participé à cette table-ronde.

L'INC nous avait offert un grand nombre de ses numéros de « 60 millions de consommateurs » traitant de ce sujet, notamment ses trois « hors série » sur les énergies renouvelables.

Ces revues ont eu beaucoup de succès et nous développerons notre partenariat l'année prochaine nous l'espérons.



## VIII. L'ACCUEIL REGIONAL DU PUBLIC DES CONSOMMATEURS :

Le CTRC a pour mission à l'égard du public des consommateurs d'orienter ces derniers vers les permanences les plus proches de leur domicile tenues par les mouvements adhérents.

Cette année encore l'ensemble des mouvements adhérents offrait une centaine de lieux de permanences locales sur l'ensemble du territoire régional. Ces permanences offraient plus d'un **millier d'heures de présence** par mois au service du consommateur pendant les périodes scolaires. Certaines permanences sont aussi ouvertes toute l'année.

Comme **unique relais régional**, le CTRC PACA met des moyens à la disposition du public des consommateurs :

- ❖ Un accueil quotidien – sur place et téléphonique – dans ses locaux ;
- ❖ La liste régionale des implantations des permanences locales sur les six départements ;
- ❖ Une adresse e-mail ;
- ❖ Un **site Internet** mis à jour quotidiennement, et donnant des informations non seulement sur les jours et heures des permanences de nos mouvements, mais aussi sur le travail de nos associations, au plan local et national. Nous étions à la fin de l'année à près de 4 200 visites de notre site / mois, soit **plus 138 de visites quotidiennes en moyenne**.

Nous proposons à l'abonnement (gratuit bien sur) une lettre récapitulant les articles publiés tous les mois.... Le nombre d'abonnés croît aussi régulièrement : de 30 à la fin du premier mois de 2010, nous en étions fin 2011 à près de 500, et fin 2013 à 800 abonnés.

Bien entendu, la possibilité de se désabonner est toujours donnée.

Visitez notre site « [www.ctrc-paca.org](http://www.ctrc-paca.org) » !!!

- ❖ Pendant la période estivale, un tirage spécifique est effectué et diffusé en direction des médias locaux, des offices de tourisme et des administrations compétentes dans le champ de la consommation et de l'habitat (notamment concernant les locations saisonnières).

Au cours des douze derniers mois, le CTRC a reçu et orienté vers les associations adhérentes :

- ❖ **900 appels** téléphoniques et visites : Nous sommes nous-mêmes étonnés de ce nombre important alors que nous sommes sur répondeur maintenant pour plus des  $\frac{3}{4}$  de nos créneaux d'ouverture. Ce répondeur invite les consommateurs à aller sur notre site, ou nous rappeler entre 14 h et 16 h, sauf le mercredi, pour ceux qui n'ont pas accès à internet.

- ❖ **1.600** e-mails (Explication de notre rôle, et de celui des associations de consommateurs ; transmission du lien internet permettant d'avoir en ligne la liste des permanences des délégations). Ce nombre est en stabilité par rapport à l'an dernier. Ceci dit, la fréquentation de notre site augmentant, les consommateurs peuvent maintenant trouver directement la permanence la plus proche de chez eux.
- ❖ Un nombre toujours important de **courriers papier** (près de 70), exposant un litige, arrive encore au CTRC. Chaque dossier est immédiatement retransmis aux permanences locales par un tour de rôle lorsqu'il y a plusieurs associations sur une même ville.

## IX. LA REPRESENTATION DES CONSOMMATEURS :

### A. Au CESER (Conseil économique, social et environnemental régional) :

Conformément au **tour de rôle** instauré au CTRC par l'ensemble des mouvements, et prenant note du désistement de l'association qui devait en prendre le siège, la CLCV représentée par Madame Anne Marie TABUTAUD a pris la suite pour 6 ans de l'AFOC, qui était représentée par Monique Terrasse.

Elle est, depuis la perte du second siège en 2007, l'unique représentante du mouvement consommateur sur les 122 conseillers.

Depuis le mois de novembre 2013 jusqu'à ce jour, Anne Marie TABUTAUD a « participé à 2 séances plénières (20 novembre et 11 décembre), 3 réunions des 3<sup>eme</sup> et 4<sup>eme</sup> collèges (18 novembre, 9 et 11 décembre et 7 février 2014) et 16 réunions des 4 commissions choisies à savoir :

- Transports publics régionaux et Eco mobilité,
- Solidarité, Prévention et Sécurité, Santé et Services Publics
- Culture et Patrimoine Culturel
- Développement Soutenable, Environnement Energie et Climat.

Anne Marie TABUTAUD évalue à 10 heures par semaine le temps passé comprenant la préparation des réunions, la lecture des documents, les déplacements et les réunions. »

Anne Marie TABUTAUD « apporte sa contribution dans l'intérêt général mais aussi exprime l'attente et les besoins des consommateurs et usagers de la région ». Anne Marie TABUTAUD « note des échanges riches, où l'on s'écoute, se respecte même s'il y a des désaccords, situation normale vu les horizons différents. »

L'ensemble des avis de l'exercice 2013 peut être consulté sur le site du conseil économique social et environnemental régional Provence Alpes Côte d'Azur : [www.ceserpaca.fr](http://www.ceserpaca.fr)

### B. Au comité de pilotage (COFIL) du SRCAE (Schéma régional Climat Air Energie)

Lors de la dernière réunion de finalisation et présentation du « schéma » notre bureau était représenté par Jamy Belkiri de FF13 et Patrick Eveilleau de l'AFOC83. La réunion a eu lieu le mardi 14 mai, en Préfecture de Région - Salons d'honneur, Boulevard Paul PEYTRAL à 13006 Marseille. Vous pouvez télécharger celui-ci sur le site : <http://www.paca.developpement-durable.gouv.fr/le-schema-regional-climat-air-a5380.html>

## X. LES RELATIONS DU CTRC PACA AVEC L'INC :

L'Institut National de la consommation est maintenant, de par sa mise en réseau avec l'ensemble des centres techniques régionaux, **le soutien technique régulier** de la part de ses services : juridique, documentaire et de formation. Nous les avons sollicités de nombreuses fois cette année encore.

- Une juriste de l'Institut, Laurine CARACCHIOLI, est venue dispenser une formation dans les locaux du « centre Le Mistral », le 31 mai, dans ses spécialités : « la facturation de l'eau potable par les distributeurs », et aussi « le contrôle des charges locatives » et « les locations meublées de tourisme ».
- La moindre petite incertitude réglementaire est vite résolue par un mail à un des experts du service juridique.
- Notre juriste a participé les 24, 25 et 26 avril, aux trois jours de formation proposés pour les associations nationales et l'ensemble des juristes des CTRC.

Cet échange lui a permis la mise à jour de ses connaissances et dossiers juridiques concernant cette année un « zoom sur le logement » : la réglementation sur l'encadrement des loyers, les perspectives réglementaires en matière de construction de logements, le problème des impayés de loyers, l'expertise construction, le démarchage à domicile sur les énergies vertes, les nouvelles normes énergétiques, et un point d'étape sur la réglementation sur la copropriété, ascenseurs, contrat de syndic.

Elle a pu aussi rencontrer d'autres personnes dans le même poste, échanges fort intéressants. Ce sont lors de telles rencontres que se sont créés les liens nécessaires au développement de la mutualisation des moyens, quant aux sujets de formations traités et/ou aux dossiers documentaires qui sont remis aux participants dans les territoires.

Rappelons que les frais de ces journées de formation sont pris en charge par l'organisme de formation professionnelle auquel cotise réglementairement notre structure.

- Se rajoute depuis plusieurs années maintenant :

De par l'article R.531-3 du code de la consommation, (suite au décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation), « **L'INC assure un financement et fournit des prestations d'appui technique** aux centres techniques régionaux de la consommation (...) dans le cadre de conventions de mutualisation permettant la mise en commun avec ces centres (...) de ressources matérielles, intellectuelles et humaines ».

L'arrêté du 12 novembre 2011 « relatif au financement et à la fourniture de prestations d'appui technique aux centres techniques régionaux de la consommation (...) » a mis en réseau l'INC et l'ensemble des CTRC. Le directeur général de l'INC détermine le montant des aides financières qui nous seront allouées, par le biais de « conventions de mutualisation ». Un avis lui est donné par un « comité d'évaluation » composé de trois représentants des CTRC, et d'un représentant de l'Etat au Conseil d'administration de l'INC.

*Pour ceux qui nous lisent en ligne, vous pouvez retrouver ces textes réglementaires sur notre site à [cette page](#) . (ou sur le site de LEGIFRANCE).*

Des échanges ont lieu aussi au niveau administratif et financier avec la directrice de l'INC, Madame Chol, et avec la personne spécialement dédiée aux liens avec nos structures au sein de l'Institut.

## XI. LES RELATIONS REGULIERES EXTERIEURES DU CTRC PACA :

Conformément à ses statuts, le CTRC PACA n'effectue aucune représentation en lieu et place de ses organisations de consommateurs adhérentes. Tout au long de l'exercice, le CTRC est sollicité pour intervenir et représenter le mouvement consommateur régional : ces demandes sont réorientées vers nos associations adhérentes.



Hors du champ représentatif, le CTRC a, pour la réalisation de ses missions techniques, des échanges réguliers ou ponctuels avec diverses administrations et organismes techniques.

**Les CTRC** : La mise en place, pour application de la réforme concernant la mutualisation des moyens entre l'INC et les CTRC a eu pour conséquence pratique et directe un rapprochement, tant par des réunions à Paris entre présidents et/ou administrateurs que par des échanges nombreux par mail.

Nous nous sommes retrouvés, avec quatre autres **CTRC(s)**, le **14 mars**, veille d'un colloque organisé par l'INC sur « les 20 ans du Code de la Consommation ». Etaient présents au nom de notre structure, Madame la Présidente et Monsieur le Secrétaire Général.

Le mercredi **11 décembre**, c'était notre secrétaire général qui participait à la réunion organisée à l'initiative du CTRC « Franche-Comté », dans les locaux de l'Indecosa – cgt à Montreuil. La plupart des structures étaient représentées.

Par ailleurs, nous orientons plusieurs fois par mois des consommateurs vers des CTRC d'autres régions.

Par ailleurs, entre salariés des CTRC se sont créés des liens qui permettent des conseils mutuels quant à la résolution de dossiers juridiques ou la tenue de certaines formations, contenu et/ou dossier documentaire.

**France 3 Méditerranée** : Les relations ont lieu dans le cadre de la mise en œuvre de la convention « flash consommateur ». Depuis plusieurs exercices, notre interlocuteur en est le responsable d'Antenne et de production. Depuis plusieurs années, nous mettons sur notre site les dépêches en films tels qu'ils ont été diffusés, et non plus seulement les textes des messages, ceci grâce à une bonne collaboration entre nous et une aide technique de France3 Méditerranée. (Rappel : Liste des thèmes d'émissions en annexe 6 page 30).

La « **Représentation de la Commission Européenne** » à Marseille : Une réunion seulement le 10 avril a réuni les relais et partenaires de la représentation régionale Méditerranée.

Nous espérons toujours un partenariat plus précis avec notamment une formation sur le droit européen des consommateurs. Des contacts ont été pris avec la représentante de la commission européenne à Marseille, mais qui n'ont pas débouché actuellement.

**L'ANIL** (Agence Nationale d'Information pour le Logement) dispense à tous les CTRC une veille réglementaire dans le champ d'action de l'immobilier.

Nous sommes également destinataires des publications de l' **ADIL 13**.

Notre juriste a participé à deux formations dans les locaux de l'ADIL 13, le 7 février sur les « clés d'un état des lieux réussi », et le 7 mars sur les charges et réparations locatives.

La **DIRECCTE**, (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), et notamment son pôle C « consommation » :

Du fait du changement de notre tutelle financière, nous n'avions plus eu de liens institutionnels en région, mais le besoin d'un travail en commun au profit des consommateurs s'était fait sentir.

Monsieur Quéré, chef du pôle C de la DIRECCTE PACA nous avait fait l'amabilité de venir nous rencontrer lors d'un Conseil d'Administration précédent et une partie de son service juridique est venu nous faire une formation le 5 mars après notre assemblée générale, session où nous avons approfondi nos connaissances

sur les moyens qu'à l'administration pour faire appliquer le droit de la consommation. Nous avons pu poser un certain nombre de questions pratiques qui vont développer une collaboration entre nos services.

Depuis la fin de l'année, Madame Dubouis a été nommée par le directeur Régional comme interlocutrice dédiée aux associations de défense des consommateurs de la région. Elle interviendra du reste l'après midi de l'assemblée générale de mars 2014 pour présenter le projet de loi Hamon à nos administrateurs.

L'INSEE PACA nous transmet toujours sa veille statistique régionale sur divers aspects concernant les consommateurs : pouvoir d'achat, logement, santé, culture, transports ...

« **LA Région** » est venue nous rendre visite le mercredi 26 juin dans nos locaux, à l'initiative de M. Boris COURANT, Chargé de mission au Service Développement de l'Economie Sociale et Solidaire du Conseil Régional PACA, sur Marseille. La trésorière, assistée de la directrice ont pu lui expliquer notre fonctionnement et nos missions.

Une de nos administratrices a participé au choix du lauréat du concours « PRIT (Prix régional de l'innovation touristique) ».

## XII. LES RELATIONS SPECIFIQUES DU CTRC PACA :

- Différentes **invitations** :

Citons notamment les services de GDF Suez et d'Orange, qui ont demandé à rencontrer les associations de consommateurs, par notre intermédiaire. Chaque fois des membres du bureau étaient présents.

- Citons encore la participation de Jamy BELKIRI au jury du concours « Prix Régional de l'Innovation Touristique 2013 » organisé par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : **98 projets** ont été étudiés.

Deux réunions de travail se sont déroulées le 7 mars et le 11 mars 2014.

La remise de ce prix a eu lieu le jeudi 11 avril 2013.

Pour rappel, par l'organisation du Prix Régional de l'Innovation Touristique, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite encourager, valoriser et récompenser les initiatives innovantes de l'ensemble des professionnels du tourisme dans des domaines divers.

*En **annexe 6**, page 30 : La liste non exhaustive des manifestations dans lesquelles un ou plusieurs membres du bureau du CTRC a participé.*

### **Une conclusion très (très) brève sur notre activité 2013 ?**

**Plusieurs mots viennent à l'esprit, reflétant la réalité du terrain d'un outil technique au service de ses adhérents, les délégations départementales des associations de défense des consommateurs :**

**Inquiétude, face à la baisse des ressources, et en corolaire face à la baisse des moyens humains....**

**Nécessaire mission, face à un terrain économique difficile pour les consommateurs isolés....**

**Confiance, face à une synergie qui ressort de notre travail en commun avec l'INC et les autres CTRC !**

## RETROUVEZ NOS PROJETS DANS LE « PROGRAMME GLOBAL DES ACTIVITES 2014 ».

### XIII. ANNEXES

#### A. Annexe 1 : Membres du Conseil d'Administration au 14 octobre 2013

*Rappel : les statuts prévoient 2 postes d'administrateurs par délégation départementale des Bouches-du-Rhône, et 1 poste pour chaque délégation d'un autre département.*

<b>D D</b>	<b>TITULAIRE</b>	<b>SUPPLEANT</b>
<b>AFOC 05</b>	Madeleine HADOU	Frédéric LUMPERT
<b>AFOC 13</b>	Monique TERRASSE Huguette BONSIGNOUR	Didier ALONZO Edmond ADAMO
<b>AFOC 83</b>	Patrick EVEILLEAU	Annie EVEILLEAU
<b>AFOC 84</b>	Alain DE VECCHIS	Viviane DE VECCHIS
<b>ASSECO CFDT 06</b>	Maryse PULISCIANO	Philippe JEAN
<b>CGL 06</b>	François GUEURY	
<b>CGL 13</b>	Josette BARLE Marie ERSA	Martine MALET Georges BUSONERA
<b>CLCV 13</b>	Suzanne MARTINEZ Anne-Marie TABUTAUD	André IMBERT
<b>CLCV 83</b>	Micheline MOTTIER	Ouiza TURZO
<b>C.S.F. 13</b>	Patrice CHEILLAN Chantal NIVELET	Salima NAIR Naouel YSSAAD
<b>FF 13</b>	Jamy BELKIRI Marthe BAUDILLON	Paul TALIANA Christophe DESCOURS
<b>INDECOSA CGT 04</b>	Jean-Louis BOKAERT	Philippe ANTOINE
<b>INDECOSA CGT 13</b>	ISNARD Philippe Simone NEDJOUA	Robert VAISSIERE Jeanne SOULIE
<b>INDECOSA CGT 83</b>	Jean-Louis DOURCHES	Charles IVARS
<b>INDECOSA CGT 84</b>	Muriel DUENAS	Maryse GILLET
<b>ORGEKO 06</b>	Marcelle BIALES	Ghislain COTE-COLISSON
<b>UFC 04</b>	Renée LEYDET	Mireille Fischer
<b>UFC 05</b>	Daniel ISCAR	Marie-Jo PANETTA

## B. Annexe 2 : Membres du Bureau suite au CA du 14 octobre 2013

Association	Fonction	Nom Prénom Titulaire	Nom Suppléant
	Présidente Par Interim	MARTINEZ Suzanne	
AFOC	Secrétaire Général	EVEILLEAU Patrick	EVEILLEAU Annie
INDECOSA CGT	Secrétaire Général Adjoint	ISNARD Philippe	VAISSIERE Robert
FF	Trésorière	BELKIRI Jamy	BAUDILLON Marthe
CGL	Trésorière adjointe	BARLE Josette	ERSA Marie
CLCV	Membre	MOTTIER Micheline	
CSF	Membre	CHEILLAN Patrice	NAIR Salima
UFC QUE CHOISIR	Membre	LEYDET Renée	FISCHER Mireille

## C. Annexe 3 : Tableau récapitulatif des formations dispensées

Date	Thème	Intervenants
12/02/2013	Le Syndic de copropriété : ses missions, le contrat le liant à la copropriété	Micheline MOTTIER ,responsable copropriété CLCV du Var Colette DALLAPORTA , juriste du CTCR
08/03/2013	Les contrôles relevant de la CCRF et leurs suites	Mme SARDELLI ET POUPARD Service juridique de la Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes (CCRF)
09/04/2013	L'adaptation d'un logement à la personne âgée	Caroline DE BALMANN, directrice du CLIC Aubagne
31/05/2013	La facturation de l'eau potable, Les techniques de contrôles des charges locatives Les locations saisonnières	Laurine CARACCHIOLI, juriste de l'INC
28/06/2013	Les techniques d'aide à la recherche de documents en ligne	Colette DALLAPORTA , juriste du CTCR
13/09/2013	Le marché de l'énergie en France	Caroline KELLER, chargée de mission auprès du médiateur de l'Énergie
14/10/2013	Les garagistes	Colette DALLAPORTA , juriste du CTCR Jamy BELKIRI, Administratrice spécialisée en matière d'expertise automobile
09/12/2013	Les sociétés de recouvrement	Guy REYNAUD, directeur de la FIGEC

## D. Annexe 4 : Etat de la convention « FLASH CONSOMMATEUR »

Sur France 3 Méditerranée :

Objet : 15 réalisations et 45 diffusions ; Chaque message est diffusé 3 fois sur les BRI Marseille de Nice suite à avenant à la convention du 24 juin 2013 signée entre l'INC et France Télévisions.

Horaires de diffusion prévue : Mercredi et dimanche après le journal régional vers 18 h 55

Dates 2013	Association	SUJET
13, 16 et 20 / 01	AFOC 05	La vente directe de produits frais
23, 27 et 30 / 01	INDECOSA CGT 13	La hausse des prix par rapport au pouvoir d'achat !
3, 6 et 10 / 02	ORGEKO 06	Le parcours de soins du patient
13, 17 et 20 / 02	CGL 13	Le transfert du bail en cas de décès du locataire
24, 27 / 02 et 3 / 03	AFOC 83	Les différentes garanties du vendeur
6, 10 et 13 / 03	FF 13	Les experts automobiles
22, 25 et 29 / 09	Inter-associations	Les associations font toujours la foire !
2, 6 et 9 / 10	AFOC 13	En cas de fuite d'eau : quelle facturation ?
13, 16 et 20 / 10	ASSECO 06	Clubs de mise en forme : Attention aux modes de paiement !
23, 27 et 30 / 10	CGL 13	Les quittances de loyer
3, 6 et 10 / 11	CLCV 83	Copropriétaires, vous aussi vous pouvez être soutenus par une association de consommateurs
13, 17 et 20 / 11	FF 13	Les obligations du garagiste
24, 27/11 et 1er/ 12	INDECOSA CGT 13	Achat de médicaments sur internet
4, 8 et 11 / 12	CSF 13	Energie : Les tarifs sociaux
15, 18 et 22 / 12	ORGEKO 06	La contrefaçon dans les médicaments

## E. Annexe 5 : Le Jeu concours à la Foire de Marseille.

Voici les questions auxquelles il faut répondre pour participer au tirage au sort pour gagner un abonnement de 6 mois à la revue « 60 Millions de consommateurs » :

Question 1 : Que représente le sigle « C.T.R.C » ?

Question 2 : En quelle année a été publié pour la première fois le Code de la Consommation ?

Question 3 : Quelles sont les associations de consommateurs membres du CTCR PACA ?

Question 4: quelle est la structure nationale qui édite la revue « 60 Millions de Consommateurs » ?

Question 5 : Quel est le nom prévu par la loi de la structure de médiation entre Bailleur et Locataire au sein de chaque département?

**Réponses** : On ne vous les donne pas ..... à vous de trouver ! ou les demander au CTCR....

## F. Annexe 6: Manifestations avec participation de membres du CTCR

DATE	ORGANISATEUR	OBJET	PRESENCE CTCR
29/01/2013	Région PACA	Réunion de préparation Prix Régional de l'Innovation touristique	Mme BELKIRI FF
28/02/2013	ARS	Maisons régionales de la Santé	Mme DALLAPORTA pour L'ORGEKO 06
04/03/2013	FSPVA	Soutien emploi Associatif	Mme DALLAPORTA inscrite Pour technique
7/03/2013	Région PACA	Réunion pour Prix Régional de l'Innovation Touristique	Mme BELKIRI FF
15/03/2013	Région PACA	Réunion pour Prix Régional de l'Innovation Touristique	Mme BELKIRI FF
10/04/2013	Commission européenne	Réunions des partenaires européens	Mme DALLAPORTA pour contact formation
10/04/2013	Commission européenne	Réunion des relais et partenaires de la représentation régionale de la Commission Européenne	Mme DALLAPORTA pour doc
11/04/2013	Conseil Régional	Remise Prix Régional de l'Innovation Touristique	Mme BELKIRI FF
02/05/2013	FSPVA	Valorisation Bénévolat	Mme DALLAPORTA

