



Provence - Alpes - Côte d'Azur

**CENTRE TECHNIQUE REGIONAL  
DE LA  
CONSOMMATION**

**L'outil juridique et technique  
des associations de défense des consommateurs**

**AFOC**

**CGL**

**CCV**

**CSF**

**FDVA**

**CGT**

**UNAF**

Avec le soutien de :

**CCRF** **INC**

**FDVA**

Membre du

**CESER**

**PROGRAMME GLOBAL DES ACTIVITES 2017**

**Présenté et approuvé en Assemblée Générale du 7 février 2017**

**Certifié conforme Marseille le 7 février 2017**

**Le Président**

**Patrick EVEILLEAU**

**La secrétaire**

**Jamy BELKIRI**

## TABLE DES MATIERES

1-Actions pour les associations de défense des consommateurs adhérentes .....	3
Formations juridiques et/ou techniques .....	3
Aide documentaire .....	5
Soutien juridique .....	5
Conventions de Partenariats.....	6
Mutualisation avec les autres CTRC(s) .....	6
2- Actions de relais, de sensibilisation et d'informations pour le public et les consommateurs .....	7
Actions de sensibilisation et d'information .....	7
Actions de relais pour les consommateurs.....	10
3- Autres actions du CTRC PACA .....	11

## Les Centres Techniques Régionaux de la Consommation

Les **Centres Techniques Régionaux de la Consommation** apportent depuis bientôt cinquante ans un soutien technique pour leurs structures adhérentes, les associations de défense des consommateurs.

Ces structures font l'objet d'une reconnaissance par le législateur suite à l'article 1 de l'arrêté du 12 novembre 2010 (pris en application au décret du 13 juillet de la même année, lui-même inscrit dans le Code de la consommation). Ils sont en réseau avec l'Institut National de la Consommation (INC), à Paris (75015).

Leurs objectifs :

- 1- **à destination des associations** : former et informer les militants des associations de défense des consommateurs sur les droits en matière de consommation (incluant les transports et le logement social ) pour la tenue des permanences dans les quartiers.
- 2 **à destination des consommateurs** : les informer dans le domaine de la consommation, des transports et du logement social via le site internet du CTRC ( [www.ctrc-paca.org](http://www.ctrc-paca.org) et la newsletter) et les flash consos réalisés par les associations et diffusés sur FR3 Marseille, les comptes Facebook et Twitter .

Les orienter vers les permanences les plus proches de chez eux.

Dans notre région, nos délégations départementales adhérentes sont représentatives des associations nationales agréées par le Ministère de l'Economie (il y en a 15 actuellement), issues des trois grands mouvements : le mouvement familial (CSF, Familles de France), syndical (AFOC, Indecosa-CGT) et consumériste (CLCV) ou spécialisé (CGL). **Ces 6 mouvements sont présents dans les Bouches-Du-Rhône.**

L'OR.GE.CO est aussi encore présente dans sa délégation des Alpes Maritimes.

Ces associations tiennent sur le territoire près de **80** permanences ouvertes aux consommateurs représentant près de **300 heures de présence hebdomadaire.**



## 1-Actions pour les associations de défense des consommateurs adhérentes

### Formations juridiques et/ou techniques

#### Objectifs :

- **Approfondir** les connaissances des militants-bénévoles des associations,
- **Avoir une veille juridique** sur les thèmes de la consommation, du logement social ou privé, et des transports,
- **Communiquer et échanger !**

#### Organisation:

**Ces formations juridiques et techniques** sont dispensées par des professionnels ou par le juriste du CTAC et accessibles aux personnes tenant des permanences dans les associations adhérentes. Elles font l'objet en amont d'un travail de mise en commun des besoins afin qu'elles correspondent aux nécessités formulées par les militants pour les aider dans leur rôle de conseil donné aux consommateurs.

Les formations que nous proposons permettent une **adaptation** des thèmes (**consommation, logement social, transports**) traités, une réduction des coûts d'accès à la formation, et des échanges entre militants d'associations, assurément différentes mais ayant un objet commun, sur le même territoire géographique de la région PACA, notamment sur le département des Bouches- du-Rhône (à la différence des formations organisées par les fédérations nationales).

A chaque formation, un **dossier documentaire** complet est remis à chaque participant, dossier comprenant l'ensemble des textes réglementaires sur la question, les fiches INC adéquates, des articles de presse nationale et consumériste, ainsi que des informations distribuées par les professionnels intervenant en session, des adresses et liens utiles sur internet, des formulaires ou contrats types ...

**Programmation 2017** : 8 à 10 sessions de formation seront réalisées sur des thèmes liés notamment à l'actualité de la consommation, du logement social, et du transport. Suivant les sujets, ces formations se dérouleront sur la journée ou la demi-journée.

D'ores et déjà, nous nous retrouverons le mardi 7 février 2017 après midi pour une formation sur LA RECUPERATION DES CHARGES LOCATIVES. Vu le nombre important d'inscrits, une nouvelle session sera organisée dans les locaux du CTAC Mardi 28 février après-midi.

Voici d'autres sujets proposés :

1. Le minimum à savoir pour tenir une permanence de défense des consommateurs : cette session sera orientée vers les nouveaux militants qui cherchent à s'impliquer dans le mouvement consommériste.
2. Les Commissions Départementales de Conciliation, étude comparative des différentes façons de travailler dans les 6 départements de notre région (analyse des règlements intérieurs, application de ceux-ci).
3. Approfondissement à l'intention des membres représentants les consommateurs dans des structures de santé.
4. Les litiges avec les agences immobilières, que ce soit en tant que locataire et/ou en tant que copropriétaire.
5. Une méthodologie des signalements pouvant être faits devant les différentes administrations, et les suites données
6. Assurance auto : la démarche du « recours direct » entre assurés sans passer par l'application de la convention IRSA entre compagnie d'assurance, et qui évite le risque de se faire résilier son contrat au 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> accident alors même que l'on n'est pas responsable.
7. Le dispositif VISALE d'Action logement : le point 6 mois après la mise en place au 1<sup>er</sup> janvier, par l'intervenante venue présenter la réforme en décembre 2016 dans nos locaux
8. Le crédit à la consommation, en mutualisation avec le CTRC Corse.

Et aussi, à retenir car demandées précédemment:

9. Quels sont les enjeux du développement des nanotechnologies ?
10. Les perturbateurs endocriniens, faut-il en avoir peur, comment en éviter leur usage malgré soi ?
11. L'étiquetage des produits, qu'ils soient alimentaires ou non
12. Le développement de la médiation chez les bailleurs sociaux : un bien un mal ? une démarche maintenant incontournable ?
13. Le lien entre Prévention routière et formation des conducteurs, les règles applicables aux auto-écoles, le permis à point suite à l'importante réforme apportée par la loi « J21 »
14. Une demi-journée sur les charges des frais de gardiens en logement social, et sur la réfection de l'électricité toujours en logement social
15. Etude de l'application de la réglementation sur le DALO (droit au logement opposable) ; sur le logement indigne avec le signalement à la DDTM par fiche ad hoc.
16. L'approche judiciaire de résolution des litiges, avec la procédure devant le Tribunal, les délais de prescriptions, les voies d'exécution des décisions de justice.
17. Les diagnostics immobiliers, l'obligation, leur contraintes.

Il y aura des choix à faire !



## Aide documentaire

Le travail de **veille documentaire** du CTRC sera poursuivi dans les différents domaines de la consommation et du logement. Un nombre croissant d'outils documentaires que peut apporter le CTRC est archivé en ligne. Ces informations peuvent donc être envoyées rapidement et sans coût à toute association demanderesse.

Dès que nous en aurons l'occasion ou l'opportunité, nous continuerons à développer nos partenariats locaux, comme nous l'avons fait avec la ville de Marseille quant à la distribution de ses guides juridiques, avec les documents de Qualibat, Qualitel, « les clés de la Banque » ... par exemple.

## Soutien juridique

- **Conseils personnalisés et ponctuels :**

A la demande des militants ayant la charge de l'accueil local du public, notre juriste continuera à apporter ses conseils en argumentaire à apporter. Ils font l'objet la plupart du temps d'une note écrite, selon la nature et la portée du litige.

Une attention particulière sera maintenue sur le délai de réponse à l'association.

Le conseil sera en premier lieu, une fois l'aspect juridique étudié, dans la recherche d'une solution amiable au traitement du litige, mais se continuera par un apport en règles de procédure si nécessaire.

- **Mise à dispositions d'un dossier –type « Tenue de permanence »** (L'outil de base accessible à toute permanence locale recevant du public !)

Il est constitué de plusieurs classeurs, composés des fiches juridiques, de documents de l'INC et des principaux textes législatifs et réglementaires utiles au traitement des litiges de consommation ou de logement. Ils sont complétés pour les questions pouvant être analysées lors des tenues de permanences par d'autres fiches provenant d'autres sources documentaires. Des mises à jour sont effectuées 10 fois par an avec envoi de listes intermédiaires via la messagerie mail, à toutes les délégations.

Le CTRC est aussi le relais du travail de **l'INC** et de la **DGCCRF**.



## Conventions de Partenariats

La **convention de partenariat** signée avec le **Comité des Banques - Fédération bancaire française (FBF)** de la région PACA va permettre de disposer d'une source d'information pertinente et actualisée ainsi qu'une aide à l'analyse de la réglementation dans le domaine bancaire.

D'autres conventions vont être signées dans le but de développer encore et encore la mise à jour de notre documentation spécialisée, et/ou des contacts privilégiés : L'année 2017 verra, nous le souhaitons, se concrétiser une première démarche avec **la Maison de l'Europe d'Aix en Provence**.

Nous avons aussi engagé aux noms des associations de consommateurs un rapprochement avec **les Centres Départementaux d'Accès aux Droits des Bouches-du-Rhône et des Alpes de Haute-Provence** pour une labellisation des permanences des associations. Nous avons pris contact avec **l'Association Régionale HLM de PACA Corse** ....

## Mutualisation avec les autres CTRC(s)

Nous allons encore et encore développer le **travail en réseau, avec les autres CTRC et SRA** (échanges de savoir-faire) et avec notre tutelle, l'INC.

Nous participerons activement à la **mutualisation dans le domaine des moyens de formation**, que ce soit les présentations distribuées ou les dossiers documentaires remis en complément. Nous allons proposer avec notre collègue du CTRC CORSE une formation sur les financements européens, nous serons relais pour les associations locales.

Nous allons travailler sur une méthodologie d'étude des règlements intérieurs et pratiques des différentes Commissions Départementales de Conciliation en matière de litiges locatifs d'une région. Nous pensons en effet intéressant qu'entre membres des CDC d'une même région, il y ait échange de pratiques.

Cette méthodologie pourra ensuite être dupliquée par d'autres régions pour leurs différentes CDC. Ainsi nous la proposerons à l'ensemble des structures CTRC et SRA.

Il est aussi prévu d'externaliser la formation « Procédure devant le juge d'Instance » devant d'autres CTRC (notamment la Corse probablement le 10 avril). Il sera enfin proposé notre expertise en matière d'analyse de l'interférence entre réglementation apportée par l'Union européenne et information et protection des consommateurs.





## 2- Actions de relais, de sensibilisation et d'informations pour le public et les consommateurs

Si le CTAC Paca intervient avant tout auprès des associations de consommateurs adhérentes, il entreprend aussi, **au nom des associations adhérentes et grâce à elles**, des actions relais de sensibilisation et d'Information auprès des consommateurs :

### Actions de sensibilisation et d'information

Nous accueillerons du 9 mai 2017 au 16 juin 2017 un stagiaire en BTS d'Economie Sociale et Familiale qui participera à nos actions de sensibilisation et d'informations.

- **Notre site internet :**

Il donne des informations non seulement sur les jours et heures des permanences de nos associations, mais aussi des activités de nos délégations départementales.

Il est complété d'articles concernant la consommation et la vie quotidienne des provençaux et mis à jour quotidiennement.

Sont aussi présentées les actions communes menées par le CTAC, les textes des dépêches diffusées sur FR3 MEDITERRANEE ou les chaînes nationales, et ce dès le lendemain de leur parution.

Les consommateurs ou les structures intéressées peuvent **s'abonner gratuitement** à la lettre récapitulant les articles publiés tous les mois.

- **La page Facebook et le compte Twitter :**

Nous avons ouvert fin 2016 une page **Facebook** pour notre association. Les articles et évènements mis en ligne sur notre site sont automatiquement partagés sur notre page Facebook et notre compte **Twitter**.

Nous sommes bien conscients que les moyens de communication modernes ne sont toujours pas accessibles à tous, quoiqu'on nous le fasse penser... notamment par impossibilité financière, les contrats avec les Fournisseurs d'Accès à Internet sont chers pour un budget familial « normal », et « l'offre sociale à Internet », pourtant mise en place dans les textes, n'est pas automatiquement accessible à tous ceux qui en auraient vraiment besoin.

Nous ne pouvons pas négliger aussi la difficulté technique (notamment pour les personnes d'âge sage) d'accès à cette formidable banque d'informations.



## Actions de sensibilisation et d'information (suite)

- **Le "Flash conso", le magazine de la consommation sur FR3 Méditerranée :**

Jusqu'à récemment, les associations de consommateurs adhérentes, par l'intermédiaire du CTRC, réalisaient des émissions « FLASH CONSO » sur France 3 Méditerranée 4 fois par an: les thèmes et textes étaient choisis par les associations, le CTRC utilisait les moyens techniques fournis par France 3 Méditerranée pour faire une première mise en forme de ces messages.

En 2017, une nouvelle formule sera mise en place par notre tutelle la DGCCRF via le réseau entre INC et CTRCs et SRA.

Financièrement, ceci est dommageable pour les exercices suivants car si nous faisons un budget prévisionnel, nous n'avons aucune visibilité des dotations prévisionnelles permettant d'ancrer nos actions. Nous réclamons depuis plusieurs années la mise en place d'un budget pluri-annuel, comme possédé par d'autres secteurs associatifs. Nous continuerons à le faire.

Plus précisément, sur les émissions, à très court terme, notre disparition du paysage audiovisuel au travers des flashconsos produits par nos associations adhérentes avec leur identité ne serait pas préjudiciable financièrement, mais elle le sera économiquement pour nos associations adhérentes, et surtout **immédiatement en terme de déficit de transmissions d'informations** pour les consommateurs de nos régions. Nous espérons qu'un retour au bon sens verra le jour rapidement. Nous y œuvrons au quotidien. □

Le CTRC continuera d'apporter son rôle de coordinateur et d'aide à la rédaction des messages.

- **La fête de l'Europe :** pour nous c'est l'occasion de faire de l'information sur la protection des consommateurs dans l'Union européenne !

- **Sur La Ciotat**, nous participerons avec EUROCIRCLE à la journée de l'Europe le samedi 13 mai 2017 en partenariat avec la Représentation en France de la Commission européenne ;

- **Sur Marseille et Aix-en-Provence**, le CTRC PACA et les associations de défense des consommateurs adhérentes avec le soutien du Conseil Départemental 13 nous l'espérons, iront entre **le 9 et le 13 mai** à la **rencontre des jeunes lycéens** lors de la semaine dédiée du mois de Mai pour les informer sur l'apport de l'Union européenne, sur leurs droits de consommateurs dans leur vie courante... Nous avons déjà trois contacts sur Marseille (deux lycées et une école de journalisme). En plus d'exposer notre travail sur ce sujet, nous rencontrerons pendant les heures de cours et lors de permanences dans les Centres de documentation de l'information les lycéens et étudiants.

Nous réaliserons cette action **en partenariat** avec la Maison de l'Europe d'Aix-en-Provence avec qui nous avons déjà monté une action en 2016.



## Actions de sensibilisation et d'information (suite)

- **Le stand du CTRC lors de la Foire Internationale de Marseille, en automne :**

La Foire Internationale de Marseille se déroulera au vendredi 22 septembre au lundi 2 octobre 2017.

- Comme chaque année, le CTRC installera (puis désinstallera) le **stand des « associations de consommateurs »**, situé dans le « Village associatif », dans l'enceinte du "Parc Chanot" (13008 – métro rond-point du Prado), apportant le matériel nécessaire, en complément de ce qui est fourni par la SAFIM.
- Une **exposition** sera présentée sur un thème en lien avec la consommation, choisi par les associations adhérentes.
- De nombreux exemplaires de la revue « 60 Millions de consommateurs » seront à nouveau mis à disposition cette année pour permettre à tous les visiteurs de notre stand de découvrir cette revue, voire de s'abonner. Le fait d'être en **réseau avec l'Institut National de la Consommation** nous permet une bonne communication sur le terrain.
- Là encore nous organiserons à nouveau un jeu-quizz, avec tirage au sort des bonnes réponses, sur un sujet en lien avec l'exposition affichée dans notre stand.

Un abonnement à « 60 millions » sera remis aux trente heureux gagnants tirés au sort.

- **L'organisation au "Parc Chanot" de Marseille d'une manifestation grand public :**

La direction de la SAFIM (SA Foire Internationale de Marseille) assure d'ores et déjà son soutien pour l'organisation d'une nouvelle manifestation grand public dans le cadre de la Foire Internationale de Marseille. Celle-ci se déroulera le samedi 30 septembre 2017 de 15 à 16 h, au Grand Palais. Elle sera en lien avec l'exposition et l'animation du stand.

- **L'exposition : « L'apport de l'Union Européenne dans la défense du consommateur » :**

**Son prêt :** Toujours d'actualité, l'exposition réalisée en mai 2015 va voyager durant cette année 2017.

La promotion de cette exposition permet de plus une bonne action de communication sur notre travail.

Nous la prêterons moyennant très faible participation aux frais aux structures qui seront intéressées ... autres CTRC, organismes recevant du public ou collégiens et lycéens, INC, administrations, Centre européen des consommateurs, Maisons de l'Europe réparties en France, représentations locales de la Commission Européenne ...

**Son inscription au sein de la pédagothèque de l'INC :** [La Pédagothèque](#) recense environ 600 documents et kits pédagogiques ainsi que des jeux ou matériels d'exposition, analysés par le Comité paritaire d'évaluation de la pédagothèque, et qui concernent la consommation (alimentation, éducation financière, accidents de la vie courante, santé, environnement...).

Nous pouvons vous annoncer que ce comité a décidé de valider notre travail.



## Actions de relai pour les consommateurs

Fidèles là aussi à nos **missions historiques et règlementaires**, nous continuerons d'orienter les consommateurs vers les permanences les plus proches de leur domicile, tenues par les délégations adhérentes.

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

- Un accueil quotidien – sur place et téléphonique – dans ses locaux ; nous recevons en effet un grand nombre de personnes de Marseille ou du département des Bouches du Rhône, les locaux du CTRC étant dans le centre-ville.  
A l'heure du tout numérique, nous sommes convaincus qu'une frange de la population (public fragilisé, personnes âgées notamment) a besoin d'un contact humain direct et nous nous efforçons de répondre à ce besoin.
- La liste des implantations des permanences locales sur les départements que l'on retrouve sur le site internet,
- Une adresse mail pour exposer son litige,
- Un site internet,
- Une orientation du courrier des litiges par voie postale vers l'association située la plus proche du domicile du consommateur.



### 3- Autres actions du CTAC PACA

- **La participation aux réflexions communes sur les nouvelles orientations à prendre pour les CTAC :** Nous avons pris l'initiative d'une réunion « entre nous » à Paris, 28 février, réunion de préparation à la rencontre avec l'INC de 1<sup>er</sup> mars 2017
- **Le maintien d'une plage d'ouverture du CTAC sur la semaine entière,** et la réponse à tous les appels téléphoniques des consommateurs sans distinction de leur lieu d'habitation (Provence- Alpes- Côte d'Azur ou « ailleurs »)
- **L'optimisation du local rue du coq (13001)** par l'accueil d'autres associations notamment pour leurs réunions statutaires.
- **La recherche de nouvelles subventions** ; que ce soit quant à une aide de fonctionnement (nos dossiers vers les six Conseils Départementaux et la Ville de Marseille sont partis), et aussi à des appels à projets d'action spécifique (CD13). Dans ce cadre, nous allons essayer de développer avec le département du Var (CD 83) un travail permettant aux travailleurs sociaux de mieux connaître nos associations sur le terrain et leur champ d'intervention. Si nous arrivons à mener ce dispositif, nous pourrions le proposer aux autres départements de la région.
- **Le développement de nouveaux partenariats**
- **L'ouverture de notre structure à de nouvelles associations de consommateurs.**

*« Qualifions de don toute prestation de service effectuée, sans garantie de retour,  
en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes »*

*Jacques Godbout, « L'esprit du don » (1992)*