



Provence - Alpes - Côte d'Azur

**CENTRE TECHNIQUE REGIONAL
DE LA
CONSOMMATION**

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



Avec le soutien de :



Membre du



PROGRAMME GLOBAL DES ACTIVITES 2020

Présenté et approuvé en Assemblée Générale du 28 avril 2020

Certifié conforme Marseille le 28 avril 2020

Le Président

André CHEINET

SOMMAIRE

| | | |
|----|--|----|
| 1- | Qui sommes-nous ? | 2 |
| 2- | Actions à destination du public et des consommateurs | 3 |
| 3- | Actions à destination des associations de défense des consommateurs adhérentes | 6 |
| 4- | Actions communes à l'ensemble des CTRC, définies en accord avec l'INC | 10 |
| 5- | Autres actions du CTRC PACA | 13 |

1- Qui sommes-nous ?

Les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (**CTRC**) existent pour la plupart depuis 1967, et font l'objet d'une reconnaissance par le législateur dans le code de la consommation ([article R.822-1, 1er b](#)).

Les **CTRC** travaillent en réseau avec l'Institut National de la Consommation (**INC**).

Les adhérents de ces structures sont les délégations départementales adhérentes représentatives des associations nationales agréées par le Ministère de l'Economie.

En région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, nous avons actuellement 15 délégations départementales issues des deux grands mouvements : syndical (**AFOC, Indecosa-CGT**), familial (**Familles de France**) et consumériste (**CLCV**) ou spécialisé (**CGL**).

Pour info, l'**OR.GE.CO** est aussi encore présente dans sa délégation des Alpes Maritimes.

Du fait de la réinstallation progressive du CTRC Auvergne- Rhône-Alpes, nous avons intégré dans notre CTRC la délégation Familles de France de la Drôme, et accueillons dans nos formations l'Afoc de l'Isère. Nous sommes en discussion aussi avec une association d'Ardèche.

Les objectifs des CTRC sont:

1. **A destination du public et des consommateurs :**

1. les informer dans le domaine de la consommation via le site internet du CTRC (www.ctrc-paca.org) et sa newsletter, les « Instants Conso » (réalisés par les associations et diffusés sur F3), nos comptes Facebook et Twitter, la conférence organisée lors de la Foire Internationale de Marseille et autres manifestations publiques notamment celles organisées dans la cadre de la Conférence des Financeurs dans les départements de la région.

2. les orienter vers les permanences d'associations les plus proches de chez eux.

2. **A destination des associations :**

Former, informer les militants les associations de défense des consommateurs adhérentes sur les droits en matière de consommation (incluant les besoins de consommation responsable et durable, et le logement tant privé que social) pour la tenue des permanences et les actions dans les quartiers et territoires ; et leur apporter un soutien juridique pour le traitement des litiges qu'ils doivent gérer.

2- Actions à destination du public et des consommateurs

Nous conformant à **nos missions historiques et réglementaires**, nous continuerons l'orientation des consommateurs vers les permanences les plus proches de leur domicile, permanences tenues pas les militants des délégations départementales.

Unique relais sur le territoire régional, le CTRC PACA met à la disposition du public des consommateurs les moyens suivants :

Relais auprès des consommateurs

Descriptions :

- Un accueil quotidien – sur place et téléphonique – dans nos locaux
- 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.**
- Nos sites internet www.consopaca.org et www.ctrc-paca.org : les consommateurs y trouvent, entre autre, la liste des implantations des permanences locales sur les départements,
 - Une adresse mail pour exposer leur litige,
 - Une orientation du courrier des litiges vers l'association située la plus proche du domicile du consommateur.
 -

Sensibilisation et information

Descriptions :

Avec le soutien des associations adhérentes et en leur nom, le CTRC Paca met en place des actions-relais et informations de sensibilisation et d'Information auprès des consommateurs.

Le CTRC PACA utilise les outils numériques à disposition (Site Internet, Face Book, Twitter). Ces informations sont reprises par le [site regroupant les CTRC/SRA](#) de chaque région.

Nous n'oublions pas les **outils plus classiques** pour être en contact direct avec les consommateurs à savoir l'accueil dans nos locaux, les foires, les conférences.... En effet, il existe une partie non négligeable de la

Descriptions :

population qui n'a pas accès ou ne sait pas utiliser ces techniques de communication.

- **Le portail commun des ctrcs**

- **Notre site internet :** Via la rubrique [« Nos permanences »](#) de notre site, les consommateurs ont accès aux informations (adresse, les jours et heures d'ouverture) des permanences tenues par les associations de défense des consommateurs par département et par ville (par arrondissements pour Marseille) dans notre région et dans les associations que nous accueillons hors Paca.

Ils peuvent aussi retrouver dans la rubrique [Actualités](#) des informations concernant la consommation et la vie quotidienne mis à jour journalièrement.

Les consommateurs ou les structures intéressées peuvent [s'inscrire gratuitement](#) à la lettre récapitulant les articles publiés tous les mois.

Nous avons prévu en 2020 une refonte de notre site : mis en place en 2009, il ne permet pas ,entre autre, d'être visible sur les nouveaux outils numériques tels que portable et tablette.

- **La page Facebook et le compte Twitter :** Tous les articles mis en ligne sur notre site Internet sont partagés sur notre page Facebook et notre compte Twitter. Nous partageons aussi directement via notre compte Facebook des informations transmises par nos partenaires (DGCCRF, INC, 60 Millions ...)

- **Les émissions « Instant Conso », le magazine de la consommation sur France 3 (Méditerranée et France entière) :**

Les émissions « Instant Conso » traitent de sujets proposés par les associations de consommateurs adhérentes et tournées avec elles par des professionnels. Elles sont diffusées sur France 3 Méditerranée quatre fois par an à raison d'une diffusion par semaine le dimanche soir avant le JT de 19h. Le reste du temps, les émissions d'autres CTRC sont diffusées. Voir les [émissions réalisées en 2019](#)

Descriptions :

Pour le 1^{er} semestre 2020, les sujets concernant « La représentation es patients dans les structures de santé », et « La réalisation des EDL par un tiers mandaté, sur tablette » ont été validés et seront tournés rapidement. Les deux sujets du 2nd semestre se décideront mi-juillet.

- **La foire d'Aix en Provence fin janvier** : nous avons un bon contact pour y participer.

- **La participation au Salon des séniors du 20 mars 2020** : 1.000 personnes attendues.

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

La Foire Internationale de Marseille se déroulera du **25 septembre au 2 octobre 2020**.

Dans le stand installé et préparé par le personnel du CTCRC, les associations de défense des consommateurs auront un espace pour mettre en avant leur association.

Décidé en bureau, le CTCRC proposera un thème commun sur un sujet de consommation d'actualité.

Seront proposées :

- ✓ De nombreux exemplaires de la revue « 60 Millions de consommateurs » mis à disposition 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.
- ✓ Des documents d'information de nos associations de défense des consommateurs qui tiennent le stand.

- **La conférence grand public organisée durant la Foire :**

Comme les années précédentes, nous organiserons une conférence Grand Public sur un sujet lié à l'actualité de la consommation. Celui-ci sera déterminé lors de notre AG du 17 mars 2020.

Descriptions :

• **Notre exposition : « L'apport de l'Union Européenne dans l'information et la défense du consommateur » :**

Réalisée en 2015 et toujours d'actualité par mise à jour régulière, notre [exposition](#) sera présentée en 2020 :

✓ A Gap à la maison de l'Europe tout le mois de janvier encore, et en rentrée scolaire prochaine, fin septembre et jusqu'à la Toussaint.

✓ Nous continuerons à favoriser **l'émergence d'une citoyenneté européenne** dans les lycées de la région. Nous interviendrons au Lycée Gasquet sur Marseille le 8 avril, au Lycée Célony sur Aix en Provence, au Lycée Pagnol etc.

✓ En mairie d'Arles le 9 février lors d'une conférence organisée par le Mouvement européen de Provence, puis le 25 février à Aubagne, le 27 février à la Ciotat et le 4 mars à Vitrolles.

Pour rappel : Notre exposition a d'ailleurs été validée par le Comité paritaire d'évaluation de la [pédagothèque de l'Institut National de la Consommation \(INC\)](#), pédagothèque qui regroupe tous les outils pédagogiques du réseau INC, qui concernent la consommation (alimentation, éducation financière, accidents de la vie courante, santé, environnement...).

• **Les fêtes de l'Europe** : comme dans les années précédentes, nous participerons aux journées de l'Europe organisées dans le département (sur Aix le 9 mai et aussi à La Ciotat). Partenaire de la Maison de l'Europe de Provence, nous présenterons notre exposition avec mises à disposition de dépliants afin de **communiquer sur l'apport concret de l'Europe** dans le quotidien des consommateurs.

• **Actions de sensibilisation communes à tous les CTRC**

Pour rappel, il a été demandé à tous les CTRC d'effectuer un travail sur des thèmes communs. (Voir plus bas). Ces actions sont menées pour des publics « ciblés » (jeune public, seniors, public fragilisé..), nous les sensibilisons aussi par des articles sur les thèmes de l'illectronisme ou de l'éducation financière au travers de nos articles sur notre site internet.

3- Actions à destination des associations de défense des consommateurs adhérentes

Formations juridiques et/ou techniques

Descriptions

Les formations à destination des militants des associations de défenses des consommateurs ont trois objectifs :

- **Approfondir** leur connaissance ;
- **Maitriser la veille juridique** nécessaire sur les thèmes des techniques de vente fragilisant les consommateurs, la réglementation sur le logement social ou privé, des transports, et tout ce qui concerne la vie quotidienne du consommateur ;
- **Communiquer et échanger entre nous** lors des sessions de formation.

Etablis en fonction des demandes des associations de défenses des consommateurs, les sujets de ces formations **juridiques et techniques** sont au plus près des problématiques que rencontrent les militants lors du traitement de dossier sur le terrain. Elles apportent aux participants une aide conforme à leur attente. Les thèmes abordés sont donc adaptés à la demande.

Les formateurs sont des professionnels du domaine abordé, un juriste du réseau des CTCR (s) ou alors de l'Institut National de la Consommation.

Les fédérations nationales de chaque association organisent certes des formations, même à distance de type MOOC- (Massive Open Online Course) qui sont aussi mises en avant ; mais les formations que nous proposons viennent en complément. Elles ont l'intérêt de limiter les couts de déplacements et permettent des échanges entre militants d'associations sur le même territoire géographique. Le contact direct entre participants et avec le formateur est irremplaçable.

Lors de nos formations, un dossier documentaire complet est remis à chaque participant (textes règlementaires sur le thème, les fiches INC adéquates, articles de presse nationale et consommériste)

• **Programmation partielle des formations 2020:**

La liste proposée est loin d'être exhaustive : elle sera complétée lors de l'Assemblée générale du 17 mars 2020 et

**Formations
juridiques
et/ou
techniques**

**Soutien
juridique**

**Veille
documentaire**

Descriptions

bien entendu en fonction de l'actualité dans les domaines de la consommation.

- **Le 23 janvier, En vue de l'animation d'interventions avec les seniors dans le cadre d'une action avec le CD13 (« Pôles infos seniors-Entraide »)**
- **le 11 février, les comités de concertation locative en logement social**
- **le 6 mars, le droit au compte en matière bancaire, avec la Banque de France**
- **le 17 mars, focus « automobiles » : les garagistes, l'indemnisation par le fonds de garantie**
- **le 6 avril : journée Logement : copropriétés (les nouvelles règles – lorsque le copropriétaire est un bailleur social) ; les projets de réforme concernant les locataires**
- **le 30 mars le point sur les traités TAFTA CETA ou autres**
- le 23 juin : étude de la réglementation avec dans le cadre de la loi Climat-Energie**
- **en septembre, comment se fabrique un prix (étude économique) ?**
- **le 13 octobre le droit à l'erreur face à l'administration**
- le 10 novembre les nouvelles technologies ; quels sont les risques**

• **Conseils personnalisés:**

Notre juriste apportera ses conseils pour argumenter des problèmes juridiques posés par des militants sur des dossiers traités dans les permanences locales. Une note écrite est réalisée à destination des associations avec une attention particulière sur le délai de réponse. Les réponses seront fournies sur un court délai.

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

La grande réforme de la justice en ce 1^{er} janvier 2020 va nécessiter des explications supplémentaires.

• **Mise à disposition et mise à jour régulière du sommaire des documents de base « Tenue de permanence »**

Pour rappel : des classeurs étaient constitués des fiches juridiques, de documents de l'INC et des principaux textes législatifs et réglementaires classés en 12 thèmes : Alimentation, Art-Culture-Tourisme-Vacances-Loisirs, Assurances, Commerce-distribution, Droit-Justice, Environnement, Equipement domestique, Immobilier, Monnaie-finance, Publicité, Santé, Transport. 600 documents avec leur accès pour la très grande majorité par lien Internet sont listés dans un document « table des matières ». certaines permanences préfèrent garder la version papier,

Conventions et partenariats

Descriptions

dans ce cas elles peuvent demander les mises à jour régulières. Ce dossier est utile au traitement des litiges dans de nombreux domaines. **A l'ère du tout numérique et d'Internet, cet outil donne des informations fiables car validées au niveau juridique et permet aux nombreuses permanences n'ayant pas d'accès Internet sur leur lieu de réception du public de répondre rapidement aux consommateurs.**

Malgré la réduction des effectifs du CTRC PACA, les mises à jour seront cette année encore, effectuées plusieurs fois par an, à toutes les délégations.

La table des matières de tous ces documents regroupés, qu'ils soient « papier » ou « en ligne », permet à ceux qui travaillent « tout en ligne » de le faire et d'être surs d'avoir accès uniquement à des documents « de confiance ». Le CTRC est aussi le relais du travail de **l'INC** et de la **DGCCRF**.

Nous continuerons à distribuer toutes documentations, guides ou brochures fournis par nos partenaires Qualibat, Qualitel, « les clés de la Banque », « Visale », « mes-questions-d'argent »

Nous relayerons encore les actions comme celle de « Protection contre la Cybermalveillance », et toutes celles tournées vers la lutte contre l'illectronisme....

Convention avec l'Association Régionale Hlm de PACA Corse. Signée en octobre 2018, ce partenariat va nous permettre une année encore un apport technique, via une voire deux sessions de formation (11 février déjà) , la voix des locataires, via nos associations locales, de l'autre (rencontre avec des chercheuses d'une étude sur les démarches collaboratives, le 13 mars dans nos locaux).

Convention de partenariat avec la Maison de l'Europe de Provence : cette convention officialise nos interventions auprès des publics de jeunes dans les lycées ainsi que notre partenariat lors des fêtes de l'Europe.

Convention de partenariat avec le Comité des Banques - Fédération bancaire française (FBF) de la région PACA : cette convention nous permet l'accès à de la documentation ciblée, ainsi que la mise à disposition d'un intervenant pour une session de formation, le sujet précis est à l'étude.

Convention avec la Banque de France. Signée elle aussi en fin 2018, cette convention concrétise un

Conventions et partenariats

Descriptions

partenariat sur « l'éducation financière ».

Cette action s'inscrit dans une volonté d'arriver à combattre le mal social qu'est le surendettement et ses conséquences humaines par la prévention, l'éducation à équilibrer un budget, connaître ses droits... Une formation aura lieu dans nos locaux le 6 mars sur l'accueil des publics fragilisés financièrement. Par ailleurs de nombreux militants suivent les sessions dans les locaux de la Banque de France 13 sur le montage des dossiers de surendettement (4 sur la session du 21 janvier, à laquelle participait aussi la juriste du CTCRC).

Nous resterons enfin répertoriés « partenaire près de chez vous » sur le site <https://www.mesquestionsdargent.fr/>

Autres partenaires pressentis : des contacts vont être pris avec Emmaüs-Connect et aussi Uniscité, suite au travail que nous réalisons cette année ensemble ainsi qu'avec ENGIE.

Rappel : **Ces conventions nous permettront d'avoir des contacts privilégiés avec les professionnels afin que nos associations puissent faire avancer l'information des droits des consommateurs dans différents domaines.**

4- Actions communes à l'ensemble des CTCRC, définies en accord avec l'INC

Participation aux réflexions communes financement

Actions annuelles définies

Descriptions

Le mandat de notre président, André CHEINET, comme représentant des associations de défense des consommateurs au Comité d'Evaluation mis en place par l'Etat via l'INC, s'est achevé en fin d'année 2019. Le CTCRC PACA sera toujours, dans les années à venir, vigilant sur les travaux et décisions du Comité d'Evaluation. Nous participerons bien entendu aux quatre journées de réunions plénières entre CTCRCs et SRA, et INC, les 15-16 juin et 23-24 novembre, à Paris.

Pour rappel : le Comité d'Evaluation travaille sur les nouvelles orientations à prendre pour les CTCRC et sur les critères de financement de nos structures.

1- Participation à la mise à jour des sites Web et enrichissement du site commun CRC/SRA

Le site commun des CTCRC/SRA est mis en place. Nous participerons régulièrement à son amélioration et ses

Descriptions

mises à jour. Nous utilisons le site commun régulièrement car nous recevons de nombreux appels des appels téléphoniques de toute la France et orientons les consommateurs au mieux.

2- Participation à « la semaine de l'argent »

Nous mettrons en place une action en partenariat avec la Banque de France et le CTCR Pilote de l'action lors de « la semaine de l'argent », du 23 au 28 mars. Nous utiliserons le jeu spécialement conçu par la BdeF à ce sujet, ce jeu est en prêt gratuit au CTCR pour toute structure.

3- Lutte contre l'illectronisme

Pour rappel : Nous orientons notre projet sur les problématiques non pas liées à la pratique et l'utilisation du matériel informatique mais à celles liées **au contenu et à la vérification des informations véhiculées sur Internet.**

Nous travaillerons sur ce projet sur trois axes :

1) Les seniors

Interventions dans les « Centre Locaux d'Information et de coordination » ou Pôles –« Informations- Seniors » des départements :

Dans le cadre de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, nous allons proposer à nouveau cette année l'organisation de conférences sur le thème des droits des consommateurs ciblées sur les personnes âgées.

Fort des expériences que les associations locales ont réalisées avec notre soutien en 2018 avec le Pôle Seniors La Ciotat Garlaban , et en 2019 avec les Centres Locaux d'Information de de Coordination (CLIC) de la Seyne Nord (83) et la Valette (83) (et aussi le 9 janvier 2020 sur La Garde (83), et le 5 mars à La Seyne sud (83)), ainsi que sur Marseille (7 février et 3 avril) ; nous allons reproduire cette expérience sur les autres départements de notre région. Dans le cadre de l'action menée avec le Pôle Info Seniors de Marseille , nous sommes intervenus le 27 février pour former une vingtaine de professionnels (assistants sociaux, infirmiers, directeurs d'établissements d'hébergement...)

Au travers de nos associations de consommateurs adhérentes, nous voulons apporter à ces structures l'expertise

Descriptions

que nous avons sur la réglementation protégeant les consommateurs, notamment sur les thèmes de la prévention et la lutte contre la maltraitance financière, le démarchage à domicile, l'abus de faiblesse.....

2) Les jeunes adultes

Interventions dans le cadre de l'association Unis-Cité (Association nationale organisant le service civique) : Nous avons formé en 2019 des référents-formation du département des Bouches-du-Rhône de cette structure.

Nous venons d'intervenir, le 27 janvier, dans la co-animation d'une formation en direction de 20 volontaires. Nous consoliderons notre partenariat avec Unis cité en déployant la formation des référents sur le Vaucluse et le Var.

3) Le public « fragile »

Interventions dans le cadre d'un contact avec Emmaüs-connect. Cette structure agit pour faire reculer l'exclusion numérique des plus fragiles et permettre à tous de bénéficier des avancées offertes par les nouvelles technologies. Nous compléterons un des quatre modules de formation mis en place par l'association par notre formation sur « les réflexes numériques sécurisés : pour faciliter l'accès aux droits des consommateurs », le 28 février matin. Une trentaine de leurs bénévoles formateurs sont déjà inscrits.

Par ailleurs, ce contact avec la délégation de Marseille a permis d'ouvrir à l'ensemble des Emmaüs Connect de France puisque différentes délégations vont contacter les CTRCs pour dupliquer cette formation à leurs bénévoles.

Conformément aux demandes de la tutelle (INC) et afin de mutualiser le travail entre CTRCs, nous continuerons en 2020 à multiplier nos échanges de savoir-faire avec les autres CTRC mais aussi avec notre tutelle.

Echanges avec l'INC : Nous continuerons à faire vivre l'extranet du site de l'INC en publiant régulièrement. D'ores et déjà nous sommes proposés pour participer à l'optimisation de son utilisation. Nous ferons à nouveau appel à l'expertise des juristes du CTRC pour intervenir dans nos formations, d'ores et déjà celle du 6 avril sur le logement sera animée entièrement par la juriste spécialisée en ce domaine à l'INC. La juriste du CTRC rencontrera ses collègues lors de la traditionnelle et très intéressante session de 2 ou 3 jours de mise à jour nationale (date non encore fixée).

Dans le cadre du **congrès mondial de la nature de l'UICN** (Union Internationale pour la Conservation de la Nature) qui se déroulera au 11 au 19 juin 2020, nous sommes en liaison avec l'INC, la MCE et le Comité d'Evaluation pour proposer des initiatives.

Mutualisation avec les autres CTRCs dans le domaine de la formation: Externalisation de formations et / ou intervention de juriste(s) d'autres CTRC ou de l'INC, nous sommes ouverts à toutes propositions.

Actions annuelles définies

Autres actions communes

5- Autres actions du CTCR PACA

| | Description |
|--|---|
| Recherche de nouveaux financements | <p>Nous renouvellerons nos demandes de subventions sur des actions spécifiques (demandes de subvention aux Conseils Départementaux des Alpes-de-Haute-Provence, des Alpes-Maritimes, des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse) pour des actions à destination des seniors, ainsi qu' à la « Politique de la Ville ».</p> <p>Une rencontre a déjà eu lieu avec un responsable du CD 83 pour notre action 2020 le 13 janvier.</p> <p>Nous répondrons aux appels à projets d'actions spécifiques notamment au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour la Fête de l'Europe. Nous renouvellerons notre travail avec la FDVA dans le cadre de son aide au financement des formations par action spécifique, et aide au fonctionnement.</p> |
| Participation au CESER et à différentes commissions | <ul style="list-style-type: none">• Anne-Marie TABUTAUD, de la CLCV 13, a fini son mandat au CESER au 31 décembre 2019. Sybille REY de Familles de France 13 prendra ses fonctions en janvier 2020 pour représenter les consommateurs.• Certains de nos administrateurs continueront d'être représentatifs au sein des commissions de surendettement et commissions de conciliation dans le cadre des baux d'habitation. |
| Recherche de nouvelles délégations | <p>Nous reprendrons contact avec certaines associations qui seraient intéressées de prendre l'adhésion dans notre structure, qu'une délégation soit déjà adhérente chez nous ou pas.</p> |
| Maintien des contacts | <ul style="list-style-type: none">• Nous continuerons nos liens avec « Coop de France » dans l'établissement d'un réseau des structures luttant contre le gaspillage alimentaire.• Nous continuerons à tenir informés nos députés et sénateurs de la région notamment sur le financement du « mouvement d'action consumériste orienté vers le durable et le responsable ». |

CONCLUSION

Ce programme d'actions ici présenté est ambitieux ; il est proposé que l'AG l'adopte pour montrer sa volonté de toujours agir pour la défense des consommateurs.

Mais il faut bien dire quelques mots du budget 2020 qui vient de nous être indiqué.

La subvention des Ctrc baisserait de 35%. Quelle honte !

L'an dernier, nous avons adressé un message à tous les députés et sénateurs, dont il est rappelé quelques extraits :

« Les seuls soutiens des consommateurs sont les associations, aidées par les Centres Techniques Régionaux de la Consommation et l'INC (revue 60 Millions de consommateurs).

Ce mode de fonctionnement est en équilibre car **il repose sur 3 « pieds » complémentaires (associations, CTRC, INC) . C'est toute la logique de défense des consommateurs qui serait fragilisée si une des composantes était affaiblie.** Le CTRC n'est rien si les associations ne sont pas en contact avec les consommateurs, et au final le consommateur serait moins défendu.....

Des moyens sont réduits depuis des années ; le point de rupture est atteint.

Quelle société veut-on ?.....

Participer activement à un dispositif de défense et d'accompagnement du consommateur, permettant d'avoir toujours un temps d'avance et de mettre en place des outils pour penser l'avenir du contexte de la consommation afin d'organiser et relayer des actions et informations sur les enjeux majeurs comme la santé, la mobilité ou la fracture numérique», voilà un projet politique cohérent.

C'est le défi d'aujourd'hui d'accompagner les usagers – consommateurs en difficulté.

Les associations, les CTRC et l'INC doivent en avoir les moyens ».

2020 : C'est quand il y a des difficultés qu'il faut montrer sa solidarité. I.STERN