



Provence - Alpes - Côte d'Azur



**CENTRE TECHNIQUE REGIONAL
DE LA
CONSOMMATION**

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

AFOC

CGB

CCV

CCP

cgt

ORGE.CO

Avec le soutien de :

DG CCRF

INC INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

FDVA

LE DÉPARTEMENT

VAR

DÉPARTEMENT BOUCHES DU RHÔNE

Département VAUCLUSE

Membre du

CESER
Commissariat Départemental à la Consommation
Provence Alpes Côte d'Azur

PROGRAMME GLOBAL DES ACTIVITES 2021

Présenté et approuvé en Assemblée Générale du 16 mars 2021

Certifié conforme Marseille le 16 mars 2021

La Présidente

Jamy BELKIRI

La secrétaire générale

Anne-Marie TABUTAUD

SOMMAIRE

Le CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur	2
I. Actions à destination du public et des consommateurs	3
II. Actions à destination des associations de défense des consommateurs adhérentes	7
III. Actions communes à l'ensemble des CTRC, définies en accord avec l'INC	10
IV. Autres actions du CTRC PACA	13
L'avenir du CTRC.....	14

Le programme Global 2021 que nous vous présentons n'a pas pris en compte les restrictions liées à la crise sanitaire encore d'actualités lors de la réalisation de ce document.

Le format que nous présentons pourra être adapté par une réduction de la taille des groupes et la mise en œuvre de projets en « distanciel » si des nouvelles mesures restrictives liées à la crise sanitaire sont mises en place. Bien entendu, l'organisation des grands événements de nos partenaires (Foires et salons) et surtout leur annulation ne dépendent pas de nous.

Par ailleurs, avec la baisse drastique de la participation de l'Etat dans notre fonctionnement (-35 % sur 2020), il est évident que nous n'arrivons plus à mener nos missions comme nous le souhaiterions, et comme les besoins au sein de notre région et de sa population le nécessiteraient.

Le CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 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 13 délégations départementales issues des trois grands mouvements : syndical (**AFOC, Indecosa-CGT**), familial (**Familles de France**) et consommériste (**CLCV**) ou spécialisé (**CGL**).

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

Le CTCRC Auvergne- Rhône-Alpes n'étant pas totalement opérationnel, nous avons intégré dans notre CTCRC la délégation **Familles de France de la Drôme**, et proposons nos formations aux autres associations de cette région.

Les objectifs des CTCRCs sont historiquement :

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

- a) **les informer dans le domaine de la consommation via le site internet du CTCRC (www.ctrc-paca.org ou www.consoregionsud.org) et sa lettre d'information**, ses émissions « **Instants Conso** » (réalisées par les associations et diffusées 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. L'exposition que nous avons réalisée sur les droits des consommateurs dans l'Union européenne est présentée dans la région.
- b) **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.

En plus de nos missions « historiques », nous réalisons des **actions communes à l'ensemble des CTCRC**, définies en accord avec l'INC ainsi que des **actions propres à notre fonctionnement**.

I. Actions à destination du public et des consommateurs

En respectant **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 CTCRC PACA met à disposition du public des consommateurs les moyens suivants :

Relais auprès des consommateurs

- Un accueil quasi 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.ctrc-paca.org et www.consopaca.org les consommateurs y trouvent, entre autres, 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

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

Le CTRC PACA utilise à la fois les outils numériques à disposition (Site Internet, Face Book, Twitter) mais aussi les **outils plus classiques** (émissions Instant Conso, Foire, conférences ..) En effet, il existe une partie non négligeable de la population qui n'a pas accès ou ne sait pas utiliser ces techniques de communication.

- **Le portail commun des CTCRs/SRA** www.conso-ctrc-sra.org
- **Notre site internet :** Via la rubrique **« Nos permanences »** de notre site, les consommateurs ont accès aux informations

Sensibilisation et information

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

Les consommateurs ou les structures intéressées peuvent [s'inscrire gratuitement](#) à la **lettre d'information** pour recevoir mensuellement les articles publiés.

Une refonte de notre site réalisée en 2020 donne une meilleure lisibilité de notre structure sur différents supports (téléphone portable, 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 à raison d'une diffusion par semaine le dimanche soir avant le JT de 19h. Les restrictions budgétaires et la crise sanitaire nous ont obligé à ne réaliser en 2021 que 2 émissions
- **La participation au Salon des séniors** : initialement déjà reporté à mars 2021, il le sera encore à une date ultérieure. Plus de 1.000 personnes sont attendues. Nous serons là quelqu'en soit cette nouvelle date.
- **Le stand du CTCR lors de la Foire Internationale de Marseille, en automne :**
La Foire est prévue du **24 Septembre 2021 au 4 Octobre 2021**
Dans le stand installé et préparé par le personnel du CTCR, les associations de défense des consommateurs auront un espace pour mettre en avant leur association.
Décidé en bureau, le CTCR proposera un thème commun sur un sujet de consommation d'actualité.
Seront proposés sur le stand :

Sensibilisation et information

- ✓ 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 (INC)** 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 16 mars 2021.

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

Réalisée en 2015 et toujours d'actualité par des mises à jour régulières, notre [exposition](#) sera présentée en 2021 : D'ores et déjà, la Maison de l'Europe sur Gap la présente jusqu'au 15 janvier 2021.

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

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 \(INC\)](#), 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 les années précédentes, (à part en 2020 où bien sur tout fut annulé), nous participerons aux journées de l'Europe organisées dans le département (sur Aix et 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 avait été demandé à tous les CTRCs d'effectuer un travail sur des thèmes communs. (Voir chapitre III). 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. En 2020, les périodes de confinement et la

Sensibilisation et information

crise sanitaire ont limité les demandes en actions de la part de nos partenaires, surtout les actions en direction des séniors. Nous avons tout de même maintenu ces actions en utilisant la Visio conférence. Par ailleurs, la baisse de nos subventions ayant été reconnue par notre tête de réseau l'INC, celui-ci a eu conscience qu'il ne pouvait demander aux CTCRCs autant de réalisations que les années précédentes. Nous choisissons de maintenir ces actions tant que notre trésorerie nous le permet, mais cela ne sera plus possible ensuite. Suite à la crise sanitaire, nous développerons le moyen de communication de la visioconférence s'il le faut.

II. Actions à destination des associations de défense des consommateurs adhérentes

Formations juridiques et/ou techniques

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

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

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 CTCRC(s) ou de l'Institut National de la Consommation. Bien que les fédérations nationales de chaque association organisent des formations, même à distance de type MOOC- (Massive Open

Formations juridiques et/ou techniques

Online Course) voire en distanciel, nos formations proposées viennent en complément.

Elles ont l'intérêt de limiter **les coûts 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. Nous en avons fait l'expérience lors des formations que nous avons réalisé en visio conférence pendant les périodes de confinement. Un sommaire complet avec des liens vers les textes réglementaires sur le thème, les fiches INC adéquates ainsi que des articles pour voir ailleurs ou plus loin est envoyé en fin de formation par mail.

Un questionnaire d'évaluation rempli par les participants nous permet de faire une analyse ces formations.

• **Programmation partielle des formations 2021 :**

La liste proposée est loin d'être exhaustive : elle sera complétée lors de **l'Assemblée générale du 16 mars 2021** et bien entendu en fonction de l'actualité dans les domaines de la consommation.

Nous reprendrons les propositions de formations qui n'ont pas pu être réalisés en 2020 du fait de la crise sanitaire :

- **Un point sur les traités MERCOSUR TAFTA CETA ou autres**
- **La sécurité dans le domaine du numérique**
- **Comment se fabrique un prix ? (étude économique)**
- **La fin des tarifs réglementés de l'énergie : que doit faire le consommateur ?**
- **Le droit à l'erreur face à l'administration**
- **Mise en pace des conventions d'utilité sociale en logement social**
- **La loi SRU**
- **Application de la loi sur le démarchage téléphonique**
- **Les charges locatives**
- **Comment réduire notre empreinte énergétique et réduire nos factures ?**
- **Education financière des plus fragilisés.**
-

Formations juridiques et/ou techniques

Conseils ciblés

Notre juriste apportera ses conseils pour argumenter des problèmes juridiques posés par des militants sur des dossiers traités dans les permanences locales. Une réponse écrite est réalisée à destination des associations avec une attention particulière sur le délai de réponse le plus court et le plus complet possible

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.

Veille juridique

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**. Six cent documents (avec leur accès pour la très grande majorité par lien Internet) sont listés dans **un document « table des matières »**. Certaines permanences n'ayant **pas de matériel ou d'accès internet dans les locaux de leurs permanences** préfèrent garder la version papier, ;dans ce cas elles peuvent demander les mises à jour régulières. Ce dossier est utile au traitement des litiges dans de nombreux domaines. **Cet outil donne des informations fiables car validées au niveau juridique.**

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.

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 », « La Semaine Européenne de la réduction des déchets » et toutes celles tournées vers la lutte contre l'illectronisme.

D'ores et déjà, une permanence « recommençante » des quartiers Est de Marseille nous a demandé la mise à jour de toutes ses fiches.

Conventions et partenariats

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 deux sessions de formation.

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 avec la Banque de France : signée elle aussi en fin 2018, cette convention concrétise un partenariat sur « l'éducation financière ». Nous espérons la reprise du travail en commun, stoppé l'an dernier par l'arrivée de la pandémie.

Convention avec Unis-Cité Méditerranée : finalisée en novembre 2020, cette convention nous permettra de faire reconnaître nos actions sur la lutte contre l'illectronisme. Principalement axées sur les volontaires, les informations passées lors de ces sessions sont démultipliées sur le terrain lors de la prise en charge des publics par les volontaires.

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. Nous remettons à jour la documentation qui nous est mise à disposition des associations par ce biais.

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.

III. Actions communes à l'ensemble des CTRC, définies en accord avec l'INC

Participation aux réflexions communes sur le financement

Le CTRC PACA n'aura pas cette année encore la disponibilité suffisante ni les moyens humains pour participer au comité d'évaluation, dont les membres sont élus par l'ensemble des CTRC/SRA. Toutefois les travaux sont suivis et si une contribution est demandée, elle est relayée de façon à donner une réponse rapide.

Actions annuelles définies

1- **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.**

Comme les années précédentes, nous travaillerons sur ce projet sur trois axes :

1) Les séniors

Interventions dans les « Centre Locaux d'Information et de coordination » ou Pôles –« Informations- Séniors » des départements , ainsi que dans des CCAS:

Dans le cadre de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, nous proposerons 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 depuis 2018 avec Pôle Séniors La Ciotat Garlaban , en 2019 avec les Centres Locaux d'Information de de Coordination (CLIC) de la Seyne Nord et la Seyne Sud (83) et la Valette (83), ainsi que sur Marseille en 2020, nous allons reproduire cette expérience sur les autres départements de notre région. Nous avons déjà des dates fixées pour une conférence en visio dans le **Var sur Draguignan le 23 mars 2021** avec l'INDECOSA CGT 83 comme animateur. Une seconde conférence sera programmée avec l'AFOC 83. Ces 2 projets sont des reports d'actions 2020. Nous sommes en contact avec l'EDeS (Espace Départemental de Solidarité) d'Orange, ainsi que son CLIC, et le CCAS de TOULON pour enclencher des projets.

Au travers de nos associations de consommateurs adhérentes, nous voulons apporter à ces structures l'expertise 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, les achats sur Internet, la Fraude à la carte bancaire.

Actions annuelles définies

2) Les jeunes adultes

Interventions dans le cadre de l'association Unis-Cité (Association nationale organisant le service civique) : Nous avons formé en 2020 des volontaires sur Marseille, Avignon et Miramas en visio conférence. Nous souhaitons intervenir sur Toulon en 2021. Des contacts sont pris.

3) Le public « fragile »

Interventions dans le cadre d'un contact avec Emmaus-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. Les actions ont été stoppées en 2020 à cause de la crise sanitaire. Des contacts ont d'ores et déjà été pris pour relancer l'action en 2021.

2 - Participation à « la semaine de l'argent » si elle est reconduite cette année (dates non fixées à ce jour).

Bien que la convention signée avec l'INC nous dispense de cette action au vu de la baisse drastique subie des subventions, nous mettrons en place une action en partenariat avec la Banque de France et le CTRC Pilote de l'action lors de « la semaine de l'argent » si elle a lieu en mars 2021. Nous utiliserons le jeu spécialement conçu par la Banque de France à ce sujet, ce jeu est en prêt gratuit au CTRC pour toute structure.

Autres actions communes

Echanges avec l'INC : Nous ferons appel aux juristes Expert de l'Institut National de la Consommation pour des sessions de formations que nous organiserons. La juriste du CTRC participera aux sessions de formations des juristes des CTRC organisées par l'INC (date non encore fixée, espérons que celle-ci sera remise en place et que l'année 2020 ne fut qu'une pose liée à la crise sanitaire).

Mutualisation avec les autres CTRCs dans le domaine de la formation : Nous avons en 2020 commencé des formations en « distanciel » avec le CTRC Occitanie, étant chacun de nous deux à tour de rôle organisateur de la formation. Les associations de nos deux CTRCs ont répondu présentes.

Nous renouvellerons ce type de mutualisation. Si la situation sanitaire le permet, nous demanderons l'intervention de juristes d'autres CTRCs pour assurer des formations, notre juriste pouvant elle aussi intervenir. Nous pourrions faire ces formations en distanciel aussi.

IV. Autres actions du CTRC PACA

Recherche de nouveaux financements

Les baisses budgétaires drastiques qui s'annoncent pour les années à venir vont nous obliger à rechercher d'autres sources de financement plus rapidement que prévu. Nous renouvelerons 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. Une demande de subventions sera une nouvelle fois demandée à la Mairie de Marseille dans le secteur d'interventions des seniors et de l'accès aux droits, nous avons d'ores et déjà eu un rendez-vous le 6 janvier avec la conseillère municipale en charge de l'accès aux droits, madame Nouriati Djambaé.

Nous serons vigilants sur les appels à projets d'actions spécifiques notamment au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour la Fête de l'Europe ainsi que ceux de la Région.

Nous renouvelerons nos demandes auprès de la FDVA dans le cadre de son aide au financement des formations par action spécifique, et aide au fonctionnement.

Participation au CESER et à différentes commissions

Sybille REY de Familles de France 13 a pris ses fonctions en 2020 comme représentante du CTRC PACA. Elle continuera en 2021 à représenter les consommateurs dans les différentes commissions où elle siège.

Certains de nos administrateurs continueront de siéger au sein des commissions de surendettement et commissions de conciliation dans le cadre des baux d'habitation.

Recherche de nouvelles délégations

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 non.

L'avenir du CTRC

Nous avons conclu le programme global 2020 par la phrase suivante « C'est quand il y a des difficultés qu'il faut montrer sa solidarité. » I.STERN. Les difficultés ont été là, celles dont nous nous doutions, et celles que nous n'avons pas vu venir !!

- Les diminutions annoncées dans les années à venir remettent en question l'existence même de nos CTRCs , dont celui de notre région . Un maillage local essentiel dans la protection des consommateurs risque de disparaître avec sa mission de service public de soutien aux associations de défense des consommateurs (formation, veille juridique ...)
- La crise sanitaire que nous avons subi et que nous subissons va engendrer une crise sociale et financière annoncée.

Les associations de consommateurs vont devoir être sur le terrain pour aider les consommateurs dans les difficultés qu'ils rencontrent (impayés de loyer, surendettement ...)

Le CTRC devra répondre présent pour apporter l'aide juridique et technique dont elles auront besoin.

Sans moyens, nous ne sommes rien !