



INSTITUT  
NATIONAL DE LA  
CONSOMMATION

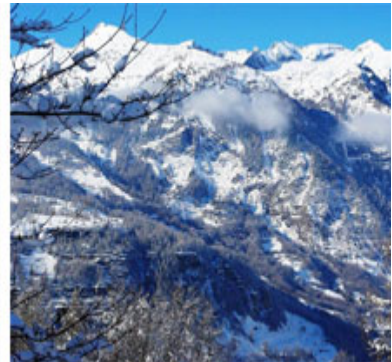
Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## CTRC PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Date de publication : 09/03/2021 - Droit/justice



23, rue du Coq  
13001 MARSEILLE  
Tél : 04 91 50 27 94  
Mel : [contact@ctrc-paca.org](mailto:contact@ctrc-paca.org)  
Internet : <http://www.ctrc-paca.org> ou <http://consoregionsud.org>

Le CTRC PACA couvre les départements suivants : Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Alpes-Maritimes, Bouches-du-Rhône, Var et Vaucluse.

## MISSIONS

- Soutien juridique, documentaire et technique aux associations de consommateurs de la région, en très grande majorité agréées nationalement.
- Organisation de sessions de formations pour les responsables.
- Accueil et réorientation des consommateurs vers la centaine de permanences de la région.
- Soutien aux associations pour la réalisation des émissions "L'Instant Conso" diffusées sur France 3.
- Soutien dans les interventions ciblées vers les jeunes, les séniors, le public fragilisé ou précaire?

## ORGANISATION

- L'assemblée générale se réunit en début d'année et élit un Conseil d'Administration qui se réunit deux fois par an.
- Réunions une fois par mois du bureau du Conseil d'Administration.
- Organisations de consommateurs actuellement membres : une ou plusieurs délégations départementales de l'AFOC, la CGL, la CLCV, la CSF, Familles de France, l'INDECOSA-CGT, et l'OR.GE.CO. D'autres associations nationales agréées sont en instance de rentrer au Conseil d'Administration.

## HISTORIQUE

En 1967, création de l'Union Régionale des Organisations de Consommateurs (UROC) de la région Provence dans le but de réaliser et de diffuser des dépêches télévisées sur FR3.

En 1981, le CTRC a pris sa structure actuelle.

## ACTIONS

Le CTRC a mis en place avec les associations de défense des consommateurs des conférences pour **Lutter contre l'illectronisme et la fracture numérique**, les problématiques liées **au contenu et à la vérification des informations véhiculées**.

**Pour les jeunes publics** : mise en place d'un cycle de formations auprès des Volontaires du service civique.

Thèmes abordés : achats en ligne, protection des données sur Internet, accès aux services publics sur Internet, fraude à la carte bancaire, règlement des litiges.

**Pour les personnes âgées**, dans le cadre des appels à projet de la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (CFPPA) des Conseils Départementaux, **des conférences pour les séniors** sont organisés sur les thèmes suivants, abordés en collaboration des structures proches du public (**Centre Locaux d'Information et de Coordination, Pôle Infos Séniors, ?**) :

- démarchage téléphonique,
- vente hors magasin,
- achats sur Internet,
- dépannage à domicile,
- abus de faiblesse,
- Fraude à la carte bancaire, avec bien entendu en fin de présentation
- procédure à suivre pour résoudre ces litiges.

**Pour les publics dits "fragiles"** :

Partenaire : L'association Emmaüs-**Connect** qui agit pour permettre l'inclusion numérique des plus fragiles ("rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique").  
Thèmes abordés : achats en ligne, protection des données sur Internet, accès aux services publics sur Internet, fraude à la carte bancaire, règlement des litiges.

Et aussi, réalisation d'une exposition sur l'influence du droit de l'Union européenne dans la protection et l'information du consommateur : mise en place de 12 panneaux traitant de quelques problèmes de consommation dans la vie quotidienne. Accessible à tous, cette exposition est volontairement pédagogique ([exposition en détail](#)).

L'animation d'un stand pendant les 10 jours à la foire internationale de Marseille fin septembre permet la rencontre avec de nombreux consommateurs. Une table ronde est organisée au sein de cette manifestation sur un thème prévis consommériste. Cette année encore, le CTCRC est à la foire de Marseille.

## **PUBLICATIONS**

Mise à jour permanente de la documentation à l'usage des bénévoles qui tiennent des permanences de défense des consommateurs dans le cadre des associations adhérentes.

Tenue d'un "classeur nécessaire à la tenue des permanences" (4 tomes, 500 documents au total). De nombreux locaux des permanences n'ayant pas de matériel informatique et d'accès Wifi, cet outil est nécessaire pour un premier conseil.

## **VIDEOS**

Voir les vidéos "[L'Instant conso](#)" du réseau des Centres Techniques Régionaux de la Consommation.

## **RAPPORTS D'ACTIVITE**

Ils sont disponibles sur [notre site](#).

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/ctrc-provence-alpes-cote-dazur-0>