

**Cliquez sur le lien calaméo ci-dessous pour le lire comme un livre :**

<https://fr.calameo.com/read/00579586178db0a0f1d3b>

L'EDITO

## Des « clics » et des ... claques !

C'est par internet des « clics » que l'ensemble du monde consommateur reçoit d'ores et déjà des claques à l'annonce du projet de la loi de finances pour 2019 !

Ce projet, appelé de sa couleur initiale « bleu », nous laisse des bleus à l'âme !

En effet, une baisse importante de nos moyens (-11 %) est annoncée. Tout l'univers de la « Conso » (INC – CTRC - Associations) est touché.

Cependant, pour votre CTRC, la situation rétablie en 2018, par la juste reconnaissance de nos et de vos efforts, semble assurer une meilleure et surtout plus équitable répartition de la faible « manne » nationale de l'INC.

Bernard CHEVALIER  
Vice Président

Second semestre 2018

## ZOOM SUR NOS INSTANCES

Octobre 2018

### Bilan d'accompagnement individuel

Association CTRC



Mission réalisée dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement Centre- Val de Loire avec le soutien de



## Conclusion

L'accompagnement mis en œuvre au sein de l'association a été très positif :

- En termes de résultats : l'ensemble des objectifs de l'accompagnement ont été atteints
- En terme de production : les livrables initialement définis ont été réalisés
- En terme d'emploi : les réponses apportées permettent, sous réserve de l'obtention des subventions, de maintenir l'emploi et d'augmenter le temps de travail de 0.92 à 1 ETP sur le dernier trimestre 2018 et pour les années à venir
- En terme de prise en compte des enjeux stratégiques de l'association : les réponses stratégiques et projets d'activités nouveaux doivent permettre à la structure de mettre en œuvre sa phase de développement
- En terme de développement et d'intégration de compétences : le degré d'autonomie des acteurs de la structure a été renforcé.

- En terme d'intégration au sein de son réseau : l'accompagnement a contribué à valoriser son positionnement et son image au sein de son réseau (associations membres en renforçant son rôle de tête de réseau et d'apporteur de services à valeur ajoutée ; financeurs en faisant valoir sa dynamique d'innovations)

- Le trinome « structure – Dla – consultant » a bien fonctionné ensemble, dans une grande qualité relationnelle (écoute, échanges, implication)

## Préconisations

L'accompagnement a permis de structurer et d'outiller la structure sur un nouveau métier, permettant de développer sa capacité d'autofinancement.

Néanmoins deux éléments constituent des risques potentiels :

Le développement d'une compétence « marketing commercial » qui n'est ni le cœur de métier, ni le champ de compétence



Le temps disponible à consacrer au développement marketing et commercial au sein du CTRC ( notamment du fait qu'un des financeurs principaux du CTRC a augmenté son degré d'exigence sur les actions à mettre en œuvre annuellement pour l'obtention de la partie variable de la subvention.

Enfin, un dernier élément est venu bousculer le plan d'accompagnement initial en termes d'enjeux.

Un des financeurs historiques travaille à la refonte de ses critères et montant d'attribution de subvention.

Les premières simulations – qui ont été arrêtées fin novembre- laissent entrevoir un rebasage conséquent de la subvention, celle-ci étant multipliée par 1,7 dans le moins bon des cas et de 3,5 dans le meilleur des cas.

Le niveau d'exigence en termes d'activités à mettre en œuvre suit cette augmentation, se traduisant par du temps à investir en plus pour l'atteinte des objectifs liés à cette subvention, qui pourraient venir compromettre ou limiter le développement de commercialisation de l'offre de services.

Toutefois, au regard du niveau de rentabilité de l'offre de services et de cette évolution de subvention, le CTRC doit choisir entre 3 scénarii stratégiques :

1. **Se concentrer sur le développement de l'offre de service pour développer son degré d'autofinancement (au risque de ne pas profiter pleinement de l'augmentation de la subvention de l'INC)**
2. **Se concentrer sur l'atteinte des objectifs associés à cette subvention, présentant un niveau financier bien plus intéressant que le développement de l'offre de services et un potentiel d'atteinte facilité (du fait que le CTRC reste sur son cœur de métier). Cela engendre le non développement de l'autonomisation de financement du CTRC.**
3. **Faire un mix des deux stratégies. Cette option ne peut se faire qu'avec l'augmentation de sa capacité à faire en termes de ressources humaines disponibles**

**Le CTRC devra définir sa stratégie lorsque les modalités et montants de subvention de l'INC seront connus.**

**Stéphane MAZE**





## LE CTRC ET VOS ASSOCIATIONS



### L'Instant Conso :

#### **Alim'Confiance : le résultat des contrôles sanitaires en ligne**

**C.L.C.V. Touraine**

Mercredi 5 septembre à TOURS



Cliquez sur le lien ci-dessous pour lire la Vidéo :

<https://www.inc-conso.fr/content/alimconfiance-les-resultats-des-contrôles-sanitaires-en-ligne-avec-le-reseau-des-ctrc>

Restaurants, cantines, abattoirs, supermarchés, marchés, métiers de bouche... Tous les établissements de la chaîne alimentaire sont concernés ! Les résultats des contrôles sanitaires effectués depuis le 1<sup>er</sup> mars 2017 dans le secteur alimentaire sont accessibles en ligne sur l'application Alim'Confiance ou sur le site <http://alim-confiance.gouv.fr/>

Conformément au décret n° 2016-1750 du 15 décembre 2016 organisant la publication des résultats des contrôles officiels en matière de sécurité sanitaire des aliments <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2016/12/15/AGRG1606221D/jo/texte> chaque jour, de nouveaux résultats sont ajoutés et restent visibles pendant une durée d'un an.

Le système d'évaluation permet aux consommateurs de connaître le niveau global d'hygiène des établissements contrôlés.

Grâce à une carte de France interactive, ils peuvent retrouver un établissement et consulter la mention qui lui a été attribuée. Celle-ci peut varier de « Très satisfaisant » à « A corriger de manière urgente ».



Les établissements de remise directe (restaurateurs, métiers de bouche, distributeurs) et de restauration collective ont la possibilité d'afficher leur mention sur leur devanture.

Dans les 9 pays d'Europe où cette mesure a été mise en place, le niveau sanitaire des établissements s'est amélioré.





## Retour sur le tournage avec la C.L.C.V. Touraine :

Marie-Claude FOURRIER et Inès RUBINEL, évoquent, tour à tour, le tournage :

**Marie-Claude :** « L'instant conso a été une expérience enrichissante pour moi, j'ai vécu des moments de trac par rapport à la prestation, le professionnalisme de la personne qui assurait l'enregistrement ainsi que la valeur de chaque mot afin de bien comprendre l'intérêt du site Alim'Confiance. Il faut arriver à intéresser et convaincre, d'où un texte court mais compréhensible de tous, se mettre dans le contexte de la personne qui est devant son écran, et lui donner envie. »

**Inès :** « C'était la première fois que je participais à un spot d'information. C'était enrichissant et un peu stressant d'avoir une caméra braquée sur soi. Toutefois, l'équipe était chaleureuse ce qui m'a mis à l'aise. De plus, j'ai appris des choses par rapport à l'application Alim'Confiance. Aujourd'hui il m'arrive de l'utiliser notamment pour les restaurants du type "restauration rapide". »

## **Voyages à forfait, quels sont mes droits ?**

### **INDECOSA-CGT 45**

Jeudi 6 septembre à Orléans



Cliquez sur le lien ci-dessous pour lire la Vidéo :

<https://www.inc-conso.fr/content/voyage-forfait-quels-sont-mes-droits-avec-le-reseau-des-ctrc>

Depuis la Directive européenne de 1990, le voyage à forfait combine une prestation de transport et un autre service touristique, comme l'hébergement, sur une période de plus de 24 heures ou incluant une nuitée.

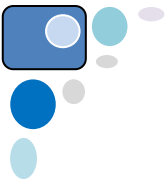
La Directive européenne du 25 novembre 2015 élargit cette définition pour l'adapter à la réalité du marché du tourisme et à l'essor d'internet.

Elle a été transposée en droit français par les articles L 211-1 et suivants du code du tourisme. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, entrent également dans cette définition, les prestations de voyages liées achetées auprès de professionnels distincts lorsque le consommateur, après avoir cliqué sur un lien qui l'envoie vers un site partenaire, dans les 24 heures suivant son achat initial, n'a pas à indiquer une seconde fois ses coordonnées.

La Directive renforce, également, l'information précontractuelle du consommateur sur plusieurs points : la durée d'obtention des visas nécessaires au voyage, les obligations sanitaires...

Les informations obligatoires avant la conclusion du contrat doivent être fournies par le biais d'un formulaire standard et la liste des informations à communiquer après la conclusion du contrat a été complétée.





Enfin, avant le départ du voyage, de nouvelles possibilités de résiliation sont ouvertes aux consommateurs. Dans certains cas, tel la hausse de plus de 8 % (sauf exceptions), elles n'entraînent pas de frais. La résiliation avec frais, quant à elle, est possible à tout moment avant le début du voyage mais la pénalité appliquée doit être justifiée.

Pour en savoir plus : [https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user\\_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/etudes\\_et\\_rapports/Voyages\\_a\\_forfait.pdf](https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/etudes_et_rapports/Voyages_a_forfait.pdf)

## **Retour sur le tournage avec INDECOSA-CGT 45:**

Chantal BOUCHET, Patricia PERON, et Michelle MARCHAL racontent le tournage :

*« Pour cet Instant Conso sur les voyages, notre rôle consistait à mettre à disposition un logement, des accessoires et à apprendre un texte. Pour ce court-métrage, les lieux de tournage extérieurs (parc, agence de voyage) ont été gérés par la réalisatrice.*

*La proposition d'un court métrage dont le tournage était prévu début septembre, a cependant quelque peu bousculé notre calendrier (absences en raison de la période estivale).*

*Il est, tout de même, conseillé de bien connaître son texte et de ne pas être trop intimidé par la caméra. Mais Lucie, très patiente, sait nous mettre à l'aise.*

*Cet Instant Conso est un bon souvenir et une bonne expérience pour INDECOSA 45. »*

*Chantal Bouchet, Patricia Péron, Michelle Marchal - INDECOSA-CGT 45*





## FORUM DES ASSOCIATIONS

**Cette rubrique est la votre, partageons nos expériences, elles profiteront à tous !**

N'hésitez pas à communiquer vos témoignages à l'assistante technique du CTRC :

Valérie Colas-Guilleux  
ctrc.centre@orange.fr

10 allée Jean Amrouche  
41000 BLOIS  
02.54.43.98.60



## L'INDECOSA-CGT d'Indre et Loire a organisé le premier Rendez-Vous Citoyen de la Consommation

Comme vous le savez, le CTRC Centre-Val de Loire, dans le cadre de sa feuille de route 2018 définie et adoptée par le Conseil d'Administration dont vous êtes membre, a élaboré une stratégie prévoyant le développement de ses actions de prévention en allant vers les consommateurs pour leur garantir un accès et une qualité d'information en matière de droits et de bonnes pratiques en matière de consommation.

L'INC, prévoit dans ces critères de financement un variable de 10 % de la dotation allouée au CTRC CVL, si ce dernier signe un "Partenariat" et s'il réalise en territoire des rencontres publiques dans l'année. Pour 2018, il fallait en organiser une avant la fin de l'année. C'est donc dans ce cadre et après avoir signé une convention de "Partenariat" avec la Banque de France Région Centre-Val de Loire, que l'INDECOSA-CGT-37 a organisé, le 29 novembre dernier, ce 1er "RENDEZ-VOUS CITOYEN" à TOURS, sur le thème : L'éducation financière.

Toutes les associations adhérentes au CTRC étaient donc invitées à assister à cette première expérience afin d'observer le déroulement et de faciliter l'organisation d'un nouveau "RENDEZ-VOUS CITOYEN" avec la Banque de France dans votre département en 2019. Nous remercions de leur présence : l'AFOC 37, l'ADEIC 37, les Familles Rurales 28 – 37 et 41.

L'engagement de réaliser un "RENDEZ-VOUS CITOYEN" par département au cours de l'année 2019 a été pris par le Conseil d'Administration et conditionnera l'attribution du critère subvention pour ce nouvel exercice (10%).

L'implication des Associations à poursuivre ce type d'initiative, est nécessaire pour le maintien d'un niveau de financement du CTRC Centre-Val de Loire nécessaire à l'accomplissement de ses missions envers vos associations dans de bonnes conditions de fonctionnement.

Ce 1<sup>er</sup> rendez-vous citoyen a réuni 31 participants, issus du monde associatif, des travailleurs sociaux, également 3 bailleurs sociaux, et quelques particuliers. Tous ont été très attentifs aux explications apportés par les 3 représentants de la Banque de France de TOURS. La présentation était très interactive avec le Public.



**Une salle très attentive**



Les plaquettes ci-dessous ont été distribuées, elles sont disponibles auprès des services de la Banque de France.

Particuliers,  
la Banque de France vous informe



Le surendettement  
Des solutions sont possibles

BANQUE DE FRANCE  
EUROSYSTÈME

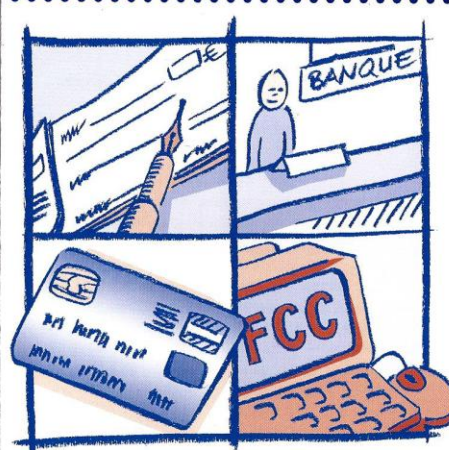
Particuliers,  
la Banque de France vous informe



Le droit au compte

BANQUE DE FRANCE  
EUROSYSTÈME

Particuliers,  
la Banque de France vous informe



Le Fichier central  
des chèques

*Pourquoi est-on inscrit au FCC ?  
Comment en sortir ?*

BANQUE DE FRANCE  
EUROSYSTÈME



## La C.L.C.V. du Cher alertait les consommateurs sur le changement de dénomination des carburants

E10, B7, ... Le 12 octobre les appellations des carburants ont changé. Voici comment vous y retrouver.

Les carburants sont revenus sur le devant de la scène mais, pour une fois, non pas pour [leurs prix](#) mais pour leur changement de nom. Fini le « Diesel », le « Super sans plomb 95 »... Une directive de l'Union européenne impose de nouvelles appellations avec un étiquetage dédié sur les pompes. Pourquoi sont-ils rebaptisés ? Comment s'y retrouver ? On vous dit tout.

**Pourquoi de nouvelles appellations ?**

Le but est d'avoir une signalétique unique dans toute l'Europe afin que l'automobiliste dispose de la même information sur toutes les routes européennes. Ce nouvel étiquetage apparaîtra dans l'Union européenne mais également en Islande, au Liechtenstein et en Norvège ainsi qu'en Macédoine, Serbie, Suisse et en Turquie.

**Étiquette ronde pour l'essence, carrée pour le diesel**

L'essence est représentée par un « E », associé à un chiffre, entouré d'un cercle. « E » signifie éthanol et le chiffre la teneur en éthanol contenu dans l'essence. Ainsi « E5 »



signifie que l'essence contient jusqu'à 5 % d'éthanol et « E10 » jusqu'à 10 %. Résultat, le sans plomb 98 devient E5 et le sans-plomb 95-E10 devient le E10. Enfin, le superéthanol porte désormais le nom de E85.

Même principe pour le diesel. Il est représenté par un carré à l'intérieur duquel figure la lettre « B », suivi d'un chiffre. Le « B » signifie biodiesel et le chiffre donne sa teneur dans le diesel. « B7 » indique que le diesel contient 7 % de biodiesel et le « B10 » 10 %. Le diesel synthétique est désigné par le sigle XTL.

Ces nouvelles étiquettes sont apposées sur le distributeur de carburant (la pompe) et sur la tête des pistolets.

**Il n'y a pas que sur les pompes que ça change !**  
Les pompes à essence ne sont pas les seules concernées par la nouvelle signalétique. Les étiquettes apparaissent également sur les véhicules neufs, apposées à proximité du bouchon du réservoir (trappe, bouchon). Le conducteur en trouvera également la mention dans le manuel d'utilisation.



## La C.L.C.V. Touraine soutient le programme NUTRI-SCORE



**NUTRI-SCORE**

La CLCV milite depuis de nombreuses années pour demander un étiquetage nutritionnel simple et compréhensible par tous, pour informer les consommateurs de la qualité des produits. Celui-ci figure sur la face des produits. C'est un repère graphique qui synthétise en 5 classes le score nutritionnel des aliments, sur une échelle de 5 couleurs (du vert foncé à l'orange foncé), associées à des lettres de A (la meilleure qualité), à E (moins bonne qualité nutritionnelle).

N'oublions pas que la mauvaise qualité nutritionnelle d'un trop grand nombre d'aliments industriels est une des causes principales du taux élevé d'obésité et de maladies cardiovasculaires et diabète.

En tant que représentants des consommateurs, nous avons soutenu le logo officiel NUTRI-SCORE, ainsi les consommateurs pourront donc, par cet étiquetage simple, être informés facilement sur la qualité nutritionnelle des produits qu'ils achètent et comparer rapidement les produits alimentaires entre eux.

Plus de 70 entreprises et distributeurs se sont engagés en faveur de l'étiquetage NUTRI-SCORE, nous appelons de nos vœux les autres fabricants et distributeurs à adopter sans délai ce modèle.



## L'A.D.E.I.C. 37 s'est battue au sein de la C.D.A.C. contre l'implantation d'un Village des marques à Sorigny

« Le projet que l'on nous propose devrait se situer dans un bel écrin, vantant au passage les charmes de la Touraine dans le but de vendre des surstocks et des invendus de l'habillement.

Un nouveau temple de la consommation, un de plus !

Je veux vous livrer des témoignages rapides de visites dans des structures identiques :

- ⇒ le premier, ce fût une déception sur les prix pratiqués et sur des modèles post mode déjà vus ailleurs.
- ⇒ Le second, c'est celui d'une dame qui n'ayant succombé à aucun achat « coup de cœur » s'est sentie obligée de ne pas revenir les mains vides juste pour justifier son déplacement. Ce vêtement



est resté deux ans dans un placard puis donné à une association caritative.

Ces produits pour leur grande majorité fabriqués à l'étranger (Chine, Bangladesh, Vietnam...) génèrent des circuits longs d'approvisionnement, donc très polluants.

Ces produits aggravent également la balance commerciale de la France.

Ils seraient mis en concurrence avec des produits identiques vendus dans des commerces proches comme La Petite Madeleine à Chambray où, il faut le dire, certaines enseignes connaissent déjà des difficultés.

Au niveau des emplois, ils seront pour la plupart peu qualifiés, souvent à temps partiel et payés au SMIC. En effet, ces produits sont vendus avec une faible marge et la variable d'ajustement se fait obligatoirement sur les salaires.

D'ailleurs, récemment, l'OCDE considérait que les salaires étaient à un niveau trop bas en France. Ce projet ne fait qu'alimenter cette spirale.

Ne vaudrait-il pas mieux développer sur cet ISOPARC des emplois industriels ou de recherche et développement ou des start up.

Ces emplois apporteraient un potentiel fiscal bien plus élevé, donc bien plus profitable pour vos budgets communaux ou intercommunaux.

Alors, mesdames, messieurs les élu(e)s, ne vaudrait-il pas mieux prendre votre « bâton de pèlerin » pour écumer les salons, les forums d'entreprises afin de ramener ces emplois plutôt que d'attendre des projets tout ficelés amenés par des marchands de rêves ? Car avant de consommer, il faut produire !

#### Sur l'impact écologique

La carte présentée aux membres de la commission, à la page 21 du dossier est très parlante. On s'aperçoit que la région Grand Centre Poitou Limousin n'accueille aujourd'hui aucune structure de ce type. Parce que nos départements sont à faible densité démographique et génèrent des déplacements longs donc peu intéressants pour les consommateurs car coûteux en carburant et très polluants.

En outre, puisque ce sont des invendus, pourquoi les repropose t'on ?

C'est de l'incitation au gaspillage.

A titre d'exemple : en 2017, sur la Communauté de Communes Loches Sud Touraine, un peu plus de 54 000 habitants, il a été collecté 119 tonnes de vêtements,

chaussures et linge divers et 300 tonnes ont été retrouvées dans les ordures ménagères ! (chiffres de la Com Com NR du 12 juillet 2018).

On n'ose imaginer ce que cela peut représenter au niveau national !

Quel immense gaspillage encouragé par ce type de structure !

Combien de matières premières, d'eau, d'énergies consommées pour produire ces biens alors qu'on instaure des « Grenelle de l'environnement », des « COP 21 » pour ménager notre pauvre planète !

Il n'est point besoin d'être élu écologiste pour en être conscient !

#### Sur la concurrence

On nous parle de tourisme commercial : quelle vilaine expression !

De par son histoire, ses châteaux, ses sites, la Loire à vélo, sa gastronomie, ses vignobles..., la Touraine a bien d'autres atouts pour défendre un véritable tourisme, culturel celui-là, bien plus enrichissant.

Le Conseil Départemental a financé cette année de nouvelles animations à la forteresse de Chinon et à la cité royale de Loches, entre autres, tout comme le Conseil Régional qui s'implique fortement dans le soutien au tourisme.

Votre initiative de Village des Marques vient en concurrence directe contre tous ces efforts du département et de la région.

Vous allez me rétorquer que cela n'intéresse pas le même public, la même clientèle.

Mais si, car en grande partie ce sont des personnes ayant un minimum de moyens financiers, disposant d'une certaine autonomie que ce soit en temps ou en mobilité.

Ce tourisme culturel peut alors se compléter par du tourisme qui peut s'appeler, là, commercial à travers tous les achats de produits du terroir proposés et commentés sur place par les producteurs locaux et non pas des surstocks et des invendus qu'on voudrait nous déverser à Sorigny.

En conclusion, ce projet n'est bon ni pour notre département, ni pour notre région, ni pour la balance commerciale de la France, ni pour notre planète. »

**La Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC) s'est prononcée contre le projet. Il a ensuite été examiné par la Commission Nationale d'Aménagement Commercial qui a également rendu un avis négatif. Actuellement, le porteur dispose d'un délai pour faire appel de la décision auprès du Conseil d'Etat...**





## L'ACTUALITE DOCUMENTAIRE

Le droit de la consommation évoluant de manière incessante, il est indispensable de mettre régulièrement nos connaissances à jour.

Le CTRC Centre-Val de Loire vous y aide notamment au travers des formations qu'il organise ou encore de la revue de presse mensuelle qu'il vous adresse.

Il vous propose également de retrouver les dernières fiches pratiques mise en ligne sur le site de l'I.N.C. en cliquant sur le lien suivant

[https://www.inc-conso.fr/recherche?displayModeParam=grids&keyword=&im\\_vid\\_4%5B%5D=158](https://www.inc-conso.fr/recherche?displayModeParam=grids&keyword=&im_vid_4%5B%5D=158)

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter son assistante technique au 02.54.43.98.60 ou par mail à l'adresse suivante : [ctrc.centre@wanadoo.fr](mailto:ctrc.centre@wanadoo.fr)





## L'AGENDA DU CTRC

- **JEUDI 31 JANVIER** de 10H00 à 16H00  
**REUNION DE BUREAU**
  
- **JEUDI 7 FEVRIER** de 10 H 00 à 16 H 00  
**Commission Communication et Commission Prévention**
  
- **JEUDI 28 FEVRIER 2019** (*à la place du 2 mars*) de 9 H 00 à 12 H 30  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**ATTENTION CHANGEMENT de date et de jour en raison d'indisponibilité de salle**
  
- **MARDI 5 MARS** de 9 H 30 à 17 H 00  
**Formation « Les contrats de fourniture d'énergie et la résolution des litiges »**
  
- **MARDI 19 MARS 2019** (*à la place du 26 mars*) de 10 H 00 à 16 H 00  
**REUNION DE BUREAU**  
**ATTENTION CHANGEMENT de date et de jour en raison d'indisponibilité de salle**
  
- **SAMEDI 27 AVRIL** de 9 H 00 à 12 H 30  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**
  
- **SAMEDI 25 MAI 2018** de 9 H 00 à 13 H 00  
**ASSEMBLEE GENERALE DU CTRC**  
*Suivie d'un moment de convivialité autour d'un buffet collaboratif*

Tous ces temps de travail se dérouleront dans les locaux du CTRC Centre-Val de Loire, 10 allée Jean Amrouche à BLOIS.

