

# LIVRET D'ACCUEIL DES ASSOCIATIONS ADHÉRENTES



Alimentation



Banques,  
assurances



Commerce



Déchets



Eau



Énergie



Habitat



Santé



Téléphonie



Transport

Consommation

Litiges

Information

Formation

Médiation

Prévention



CENTRE TECHNIQUE REGIONAL  
DE LA CONSOMMATION  
Occitanie

# SOMMAIRE

## Les CTRC/SRA en quelques mots

Qui sommes-nous ?

Notre histoire

Nos équipes

Notre fonctionnement

## Nos missions

Les services aux associations  
adhérentes

Les activités des CTRC/SRA à  
destination du grand public

Les relations au sein du réseau des  
CTRC/SRA

Contactez votre CTRC/SRA

Rejoignez ses adhérents

Les spécificités de votre CTRC/SRA

Son organisation

Ce livret a été mis en place pour vous guider et vous aider à comprendre le fonctionnement ainsi que l'organisation des CTRC/SRA.

Ce livret vous est spécialement destiné.

Il a pour objet de vous donner toutes les informations utiles liées à votre adhésion.

N'hésitez pas à le consulter et à l'utiliser.

# Les CTRC/SRA en quelques mots

## Qui sommes-nous ?

Implantés dans de nombreuses régions de France, les Centres Techniques Régionaux de la Consommation et les Structures Régionales Assimilées fédèrent les associations départementales de défense des consommateurs au niveau régional.

Les **Centres Techniques Régionaux de la Consommation (C.T.R.C.)**  
et  
les **Structures Régionales Assimilées (S.R.A.)**



Depuis 2010\*, ils sont affiliés au réseau de l'Institut National de la Consommation (INC) <https://www.inc-conso.fr/> et sont subventionnés par la DGCCRF <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf> dépendante du Ministère de l'Economie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics <https://www.economie.gouv.fr/>

\*[https://www.economie.gouv.fr/files/directions\\_services/dgccrf/boccrf/2010/10\\_11/arrete\\_centres\\_techniques\\_regionaux.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/boccrf/2010/10_11/arrete_centres_techniques_regionaux.pdf)

## **Notre histoire**

C'est en 1927 qu'apparaissent les premières structures du mouvement consommériste mais leur rôle sera vite éteint. A la libération en août 1944, le mouvement des consommateurs reprend de la vigueur. L'année 1960 voit la création du CNC « Comité National de la Consommation » puis naissent dans les régions les UROC (Unions Régionales d'Organisations de Consommateurs) qui deviendront par la suite les CTCR/SRA.

## **Nos équipes**

Les CTCR/SRA sont gouvernés par des membres bénévoles issus des associations adhérentes, ils s'appuient sur leurs salariés pour la mise en œuvre de leurs activités.

## **Notre fonctionnement**

- Les CTCR/SRA sont des associations loi 1901. A ce titre, ils réunissent régulièrement leur Conseil d'Administration et leurs membres du Bureau.
- Une Assemblée Générale annuelle rassemble leurs adhérents.
- Leurs adhérents s'acquittent d'une cotisation annuelle.

## **Nos missions**

Les CTCR/SRA sont des outils techniques au service des associations de consommateurs agréées.

Ils ont vocation à :

- Renforcer la capacité et l'efficacité des acteurs de la protection des consommateurs
- Prévenir et résoudre les litiges en matière de consommation
- Œuvrer à une société de consommation plus équitable et responsable

## **Les services aux associations adhérentes**

Les CTRC/SRA offrent ainsi à leurs associations adhérentes un grand nombre de services :

- Informations et formations afin de développer les moyens des acteurs de la protection et défense des consommateurs
- Assistance technique, documentaire et juridique afin de renforcer leur efficacité dans la résolution des litiges
- Conception d'outils de prévention
- Communiqués

## **Les activités des CTRC/SRA à destination du grand public**

- Orientation des consommateurs vers les associations de consommateurs adhérentes
- Animation d'ateliers, conférences
- L'Instant Conso : Ces émissions télévisées traitant de sujets initiés par les CTRC/SRA sont diffusées sur les antennes régionales de France 3 et permettent aux associations locales de mener des actions d'information et de prévention auprès des consommateurs
- Publications
- Expositions de prévention

## **Les relations au sein du réseau des CTRC/SRA**

- Partage d'informations et réflexions thématiques
- Mutualisation de moyens
- Partages de bonnes pratiques
- Actions communes

# Contactez le CTRC OCCITANIE

31 Allée Léon Foucault  
34 000 MONTPELLIER

Site internet : [www.ctrc-occitanie.fr](http://www.ctrc-occitanie.fr)

E-mail : [contact@ctrc-occitanie.fr](mailto:contact@ctrc-occitanie.fr)

**Ouverture** : Les lundis, mardis et jeudis (9h/12h et 14H/17h)

## Rejoignez ses adhérents

- ⇒ **A.D.E.I.C** : Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur
- ⇒ **A.F.C.** : Association Familiales Catholiques
- ⇒ **A.F.L.** : Association Familiales Laïques
- ⇒ **A.F.O.C.** : Association Force Ouvrière Consommateurs
- ⇒ **ASSECO Cfdt** : Association Etudes et Consommation
- ⇒ **C.L.C.V.** : Consommation Logement et Cadre de Vie
- ⇒ **C.S.F.** : Confédération Syndicale des Familles
- ⇒ **F.F.** : Familles de France
- ⇒ **F.R.** : Familles Rurales
- ⇒ **U.D.A.F.** : Union Départementale des Associations Familiales

## Les spécificités du CTRC OCCITANIE

- Un représentant du CTRC Occitanie siège au Conseil Economique Social & Environnemental Région Occitanie (CESER)
- Partenaire du Réseau INITIATIVE France – Initiative Montpellier Pic Saint Loup  
*Plateforme au service du développement économique, de l'innovation, de l'emploi et de la cohésion sociale.*
- Partenaire du Comité des Banques FBF Languedoc Roussillon et de la Banque de France Occitanie
- Partenaire de GAZ TARIF REGLEMENTE (ENGIE)
- Organisme de formation – numéro de déclaration d'activité : 91340813934

## Son organisation

### Les Membres du Bureau (mandat de trois ans) :

- ⇒ **Présidente** – Thérèse LEFEBVRE
- ⇒ **Vice-président** – Claude RICO
- ⇒ **Secrétaire Général** – Roger MARIE
- ⇒ **Trésorier** – André VALLET

