

Actions 2019 du CTCRC Hauts-de-France

Prévention

Le CTCRC Hauts de France mène des actions de prévention auprès de tout public afin de transmettre aux consommateurs les connaissances qui limiteront leurs litiges (communiqués, l'Instant conso, BD ludique...)

Actions inter CTCRC

Le CTCRC Hauts de France mène des actions entre CTCRC dont les thèmes retenus sont toujours dans l'intérêt de faire évoluer les missions respectives de nos CTCRC et des associations adhérentes.

Actions communes à tous les CTCRC

Ces actions sont menées par tous les CTCRC de France :

- Actions d'éducation financière
- Evolution de la lisibilité de nos CTCRC par le biais d'un portail Internet commun : www.conso-ctrc-sra.org
- Actions en faveur des illettrés

Formations

L'UROC réalise en moyenne 15 formations par an sur des thèmes choisis par les membres du CA ou les bénéficiaires des formations.

L'UROC, c'est aussi 1000 aiguillages de consommateurs par téléphone et mails annuellement en direction des associations

LIVRET D'ACCUEIL DES ASSOCIATIONS ADHÉRENTES



Consommation

Litiges

Information

Formation

Médiation

Prévention



SOMMAIRE

Les CTCR/SRA en quelques mots

Qui sommes-nous ?

Notre histoire

Nos équipes

Notre fonctionnement

Nos missions

Les services aux associations adhérentes

Les activités des CTCR/SRA à destination du grand public

Les relations au sein du réseau des CTCR/SRA

Contactez votre CTCR/SRA

Rejoignez ses adhérents

Les spécificités de votre CTCR/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 CTCR/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.

L'UROC a pour mission de mettre à la disposition des associations de consommateurs adhérentes des outils nécessaires au développement de leurs actions. L'UROC organise ainsi des actions collectives sur des sujets d'intérêt régional touchant les consommateurs et des stages de formation ouverts aux bénévoles et salariés de chacune des associations membres.

L'UROC est aussi un centre ressource. Une permanence juridique y est assurée du lundi au vendredi de 9h30 à 16h00 au bénéfice des associations adhérentes.

L'UROC a également pour mission d'orienter les consommateurs en difficulté auprès d'une association de consommateurs proche de leur domicile pour tout type de litige (logement; téléphonie; fournisseur d'accès à Internet; service après-vente; vente en ligne; démarchage à domicile; etc.).

Son organisation

Présidence :

⇒ Madame Sylvie DEKEISTER

Les Membres du Bureau :

⇒ Monsieur Daniel DESPINOY

⇒ Monsieur Patrick DEROME

⇒ Madame Brigitte BONNINGUES

⇒ Monsieur Eric DUTRIEUX

Notre histoire

C'est en 1927 qu'apparaissent les premières structures du mouvement consumériste 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 CTRC/SRA.

Nos équipes

Les CTRC/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 CTRC/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 CTRC/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
- Partage de bonnes pratiques
- Actions communes

Contactez votre CTRC

CTRC Hauts-de-France, dit « UROC »

6 bis rue de Dormagen

59350 SAINT- ANDRE- LEZ- LILLE

Tél : 03.20.42.26.60

Site internet : uroc-hautsdefrance.fr

E-mail : uroc-hautsdefrance@orange.fr

Horaires permanence téléphonique :

Du lundi au vendredi de 9h à 16h

Rejoignez ses adhérents

⇒ A.D.E.I.C

59/62 : Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur

⇒ A.F.C Château Thierry. : Associations Familiales Catholiques de Château Thierry

⇒ A.F.I.B. : Association Familiale Intercommunale de Beauvais

⇒ C.D.A.F.L 62. : Conseil Départemental des Associations Familiale Laïques

⇒ A.F.O.C 59/62. : Association Force Ouvrière Consommateurs

⇒ C.N.L 59/62. : Confédération Nationale du Logement

⇒ C.S.F. : Confédération Syndicale des Familles

⇒ IN.DE.CO.SA. - C.G.T 59/62/80. : Association pour l'INformation et la DEfense des
COnsommateurs SALariés - C.G.T

⇒ F.F 59/62. : Familles de France

⇒ U.F.A.L 59 : Union des Familles Laïques

⇒ F.R 59/62. : Familles Rurales

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 **C**entres **T**échniques **R**égionaux de la **C**onsumation (**C.T.R.C.**)
et
les **S**tructures **R**égionales **A**ssimilées (**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