

UNION
POUR LA
CONSOMMATION
GRAND EST

CHAMBRE DE
CONSOMMATION
d'ALSACE



Rapport d'activité 2017



Chambre de Consommation d'Alsace



Rapport d'activité 2017

Chambre de Consommation d'Alsace

Sommaire

Le mot de la Présidente	p. 4
Vie associative	p. 5
Juridique, Formation et Documentation	p. 7
Les médias consommateurs	p. 15
Alimentation et santé	p. 20
Eco-consommation et énergie	p. 21
Le budget de la CCA	p. 23
Gouvernance et administration	p. 24

Le mot de la Présidente



2017 fut une année d'investissements personnels renforcés, de renouveau et d'efforts récompensés pour toute l'équipe, salariés et bénévoles de la *Chambre de Consommation d'Alsace* (CCA).

Pour la neuvième année consécutive, dans un contexte plutôt morose, nous avons à nouveau atteint l'équilibre financier.

Pour compenser des ressources qui ont diminué de 6% par rapport à l'exercice précédent, il nous a fallu arriver à réduire nos charges dans la même proportion. Nous y sommes arrivés au prix d'efforts faits par les salariés, qui auraient aujourd'hui bien besoin, par exemple, de matériel informatique plus récent ou de locaux rénovés, et par les bénévoles des associations membres qui ont réduit de manière importante leurs frais de déplacements.

L'arrivée de deux nouveaux salariés au sein de l'équipe, au sein de l'Espace Info Energie et de l'accueil juridique, a apporté un peu de "sang neuf" et de nouvelles idées.

L'équipe s'est enrichie d'une nouvelle dynamique pour mener à bien ses missions.

- Les permanences d'accueil ont été délocalisées à titre expérimental à partir de septembre à Sélestat, permettant une meilleure couverture du territoire entre Mulhouse et Strasbourg.

- Pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires de qualité en matière de formation la CCA est maintenant référencée dans *DataDock* en tant qu'organisme de formation.

- Nous avons amorcé une réflexion sur l'étoffement de notre offre de formation destinée au monde de l'entreprise.

- Dans le domaine de l'éco-consommation, les projets et les actions de sensibilisation ont été renforcés : mobilisation croissante de "familles à énergie positive" en Alsace, opération *Musico-soupe* contre le gaspillage alimentaire au profit de 300 personnes sans abri à Strasbourg, intensification de nos interventions locales sur la réduction des déchets, la qualité de l'eau et l'éco-consommation active en Alsace et enfin, la préparation et le suivi du *Marché OFF* de Noël 2017, 31 jours de marché place Grimmeissen à Strasbourg, qui a mobilisé l'énergie et le savoir-faire d'une partie de notre équipe pour la deuxième année.

Notre *Espace Info Energie*, dans un contexte de baisse des contacts au niveau national liée à l'arrêt des campagnes de communication de l'ADEME, faute de subvention, a réussi à maintenir et même développer ses conseils aux consommateurs, ce qui est encourageant.

La grande majorité des cas traités ont été solutionnés grâce à la compétence de nos juristes et conseillers.

Nos articles diffusés dans les *DNA* et dans *L'Alsace* ont permis de sensibiliser les consommateurs à la vigilance et à la nécessité d'un conseil impartial avant tout investissement financier.

Les campagnes thermographiques ont également été des réussites et nous remercions les Maires des communes qui ont été intéressés et ont participé à leur organisation.

Notre site *Internet* a fait "peau neuve" entièrement refait, de manière à être plus sécurisé, plus actuel et lisible sur tous les supports informatiques (PC, tablette, smartphone). Il sera progressivement complété et alimenté par de nouvelles informations.

Pour finir, les administrateurs de la CCA et du *CTRC de Lorraine* réunis au sein de l'*Union pour la Consommation Grand Est* se sont donnés pour objectifs en 2017 de mutualiser et de diffuser différents supports de communication dans les domaines juridiques et de la consommation responsable au profit du réseau de l'ensemble des associations adhérentes de l'*Union*, soit une cinquantaine d'associations.

2017 s'est terminé sur de nombreuses interrogations concernant les grands sujets actuels de consommation, comme le "Big Data" et les algorithmes.

La meilleure façon de répondre à l'arrivée des nouvelles technologies connectées qui vont progressivement se mettre en place d'ici 2021 avec la 5G et le déploiement final du compteur *Linky*.

Les objets connectés vont envahir le champ de la consommation avec leurs lots de bénéfices pour le consommateur mais aussi leurs dérives.

La digitalisation des comportements des consommateurs est un enjeu important auquel nous devons savoir répondre.

Le progrès digital est-il signe de perte de liberté ? L'aspect sanitaire et le principe de précaution sont-ils suffisamment pris en compte ?

Ce sont de nombreuses questions que se posent les associations de consommateurs désireuses de défendre avec objectivité l'intérêt des consommateurs et de leur apporter les informations et les outils de réflexion nécessaires à un "consommateur-acteur" libre de son choix, connecté ou non.

Autres sujets de préoccupation fin 2017, le renouvellement des bénévoles et la reconnaissance active et factuelle par l'Etat du poids économique que représente le monde associatif dans l'économie et la pérennisation de son soutien financier.

Face à ces nouveaux défis, notre conseil d'administration, nos bénévoles et nos salariés restent soudés et vigilants et nous comptons sur le soutien des autorités et de nos partenaires qui connaissent notre combat pour soutenir nos actions.

Marie-José Fignier

Présidente de la *Chambre de Consommation d'Alsace*
Union pour la Consommation Grand Est

Vie associative, la rencontre mensuelle des associations de consommateurs

La commission "Vie associative" est un pilier essentiel et historique de l'organisation du consumérisme alsacien. Réunie mensuellement, elle est un lieu d'échanges, de débats et de concertation entre les représentants de 21 associations de consommateurs bas-rhinoises et haut-rhinoises.

FONCTIONNEMENT

La commission "Vie Associative" est composée de représentants de toutes les associations départementales et régionales de consommateurs membres de la Chambre de Consommation d'Alsace. C'est la plus "généraliste" des commissions organisées par la Chambre de Consommation d'Alsace et celle qui se réunit le plus souvent. D'autres commissions sur des thématiques plus ciblées se tiennent également plusieurs fois par année, généralement en plus petit comité. Il s'agit des commissions Alimentation, Santé et Consommation responsable, qui seront évoquées dans d'autres parties de ce rapport d'activité. Chaque commission est présidée par un bénévole assisté d'un salarié de la CCA.

OBJECTIFS

Les principaux objectifs de la Vie associative sont d'assurer une **veille permanente** et d'organiser des échanges réguliers entre les membres sur l'actualité consumériste, de préparer et suivre les **représentations des consommateurs** assurées par le mouvement dans les instances publiques ou privées en Alsace et d'apporter aux associations un **soutien technique** pour les aider à remplir efficacement leurs missions sur tout le territoire.

INFORMATION ET DÉBATS

L'actualité examinée en 2017 lors des réunions mensuelles a porté sur des sujets tels que :

- **l'ouverture des commerces le dimanche** ;
- la tendance à la **déconsommation** de certaines catégories de produits ;
- le **changement d'établissement bancaire** ;
- le bannissement progressif des **œufs issus de poules en batterie** ;
- **l'exclusion numérique** qui touche une grande partie de la population ;
- le **Salon de l'agriculture**, marqué par la crise agricole ;
- l'adoption par le Sénat, en février, de la **loi de lutte contre le gaspillage alimentaire** ;
- l'évolution de la **consommation de viande** ;
- la colonisation des océans par le **plastique** ;
- la consommation de **psychotropes** en France et en Europe ;
- le scandale mondial des **œufs contaminés** ;



- l'alliance entre Walmart et Google dans l'**e-commerce** ;
- l'autorisation de la **consommation d'insectes** en Suisse ;
- le **rachat de l'enseigne bio Whole Foods** par Amazon ;
- la bataille européenne autour du **glyphosate** ;
- l'**alimentation responsable** en pleine croissance ;
- les **avis d'internautes "bidons"** ;
- le **tiers payant** généralisé ;
- l'explosion des ventes du **Black Friday** ;
- le **budget moyen** des Français pour Noël.

Par ailleurs, des interventions suivies de débats avec les membres ont porté :

- en mars, sur les actions en cours de la CCA sur la **réduction des déchets** et du **gaspillage alimentaire**, avec Fritz FERNANDEZ, responsable de notre service Eco-Consommation ;
- en mai, sur la thématique "Collecte, valorisation, réemploi : **donnons une nouvelle vie à nos déchets**", avec Virginie GOBLET, chargée de mission à la CCA ;
- en septembre, sur l'opération **Familles à Energie Positive en Alsace**, avec le service Eco-consommation et l'Espace Info Energie de la CCA ;
- en novembre, sur la **"Semaine pour gaspiller moins"** et la nouvelle édition du **Marché Off de Strasbourg**, dont le programme a ensuite été détaillé aux membres lors de la commission de décembre.

Le Secrétaire général a également présenté lors de la première réunion de l'année les **"Bilan 2016 et Objectifs 2017"** des commissions

Vie associative

Alimentation, Santé, Consommation responsable et Vie associative, qui ont été collectivement repensés.

Par ailleurs, Vincent DORFNER a fait un point sur la poursuite de l'expérimentation par l'Institut National de la Consommation de nouvelles émissions télévisées tournées en région, les Instant Conso.

REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS

Les collectivités publiques et certains organismes privés ont continué de solliciter des **représentants des consommateurs** à notre mouvement. Sur proposition des associations de consommateurs membres, des candidats ont été désignés pour remplir cette mission de porte-parole des consommateurs, en fonction de leurs domaines de compétences.

Les associations ont ainsi validé en 2017 la candidature ou le renouvellement de mandat de représentants au sein d'instances comme le Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST), l'Adil du Bas-Rhin, la Commission locale des transports publics particuliers de personnes, la Commission des Usagers des Hôpitaux civils de Colmar.

Les candidats à la représentation des consommateurs sont proposés lors des réunions de la commission Vie associative et mandatés par l'ensemble des associations de consommateurs lors des Bureaux ou des Conseils d'administration de la Chambre de Consommation d'Alsace. Désignés par des élections transparentes et démocratiques, les représentants des consommateurs sont présents dans de nombreuses instances : publiques, privées, d'expertise, consultatives, décisionnelles... Et ceci à différents niveaux : local, départemental ou régional.

A la fin de l'année 2017, nous comptabilisons autour de 140 représentations, au niveau local, départemental et régional.

Certaines instances sont voulues par l'Etat, d'autres par les collectivités territoriales, les chambres consulaires ou encore des groupements d'acteurs économiques et sociaux. De plus en plus souvent, de nombreuses organisations professionnelles, organismes consulaires ou collectivités associent à leurs travaux les organisations de consommateurs.

Les représentations concernent des domaines très variés de l'activité économique et sociale alsacienne : Comité de certification des produits alimentaires, Schéma d'organisation sanitaire,

Conférence régionale de santé, conseils d'administration d'hôpitaux, commissions des usagers des hôpitaux, commissions départementales d'équipement commercial, commissions départementales de l'action touristique, commissions départementales en matière d'hygiène, de risque sanitaire et technologique, commissions départementales de surendettement, commissions consultatives des services publics locaux et départementaux, commissions d'agrément, commissions locales de l'eau, commissions consultatives du plan départemental d'élimination des déchets ménagers et assimilés, commissions communales des taxis, commissions locales d'information et de surveillance sur les déchets, etc.

Les sollicitations, concernant des domaines parfois assez spécialisés, impliquent un bon niveau de connaissances des représentants, auquel la Chambre de Consommation d'Alsace contribue à travers ses actions de formation et l'organisation d'interventions d'experts du monde économique et social.

Union pour la Consommation Grand Est

L'**Union pour la Consommation Grand Est** a été créée en décembre 2016 par la Chambre de Consommation d'Alsace et le Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Lorraine.

Le siège de l'association se situe à Strasbourg, et les membres de la direction de l'Association sont Marie-José FIGNIER (Présidente), Daniel CILLA (Vice-Président), Fouad KADOURI (Trésorier) et Raymond HAEFFNER (Secrétaire).

L'année 2017 a été marquée par une volonté d'échanges de bonnes pratiques, de dialogue, et de travail pour le développement d'une structure efficace, représentative du mouvement consommateur sur le Grand Est.

Pour contacter le Secrétaire général

Tél. 03 88 15 42 43

Email : vincent.dorfner@cca.asso.fr

Juridique, Formation et Documentation

5 190 sollicitations, 60 actions de formation à visée professionnelle, 63 lettres d'actualité ou plaquettes d'information, voici résumé en 3 chiffres le bilan du service Juridique, Formation et Documentation.

En tant que Centre Technique Régional à la Consommation (CTRC), la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) est au service du mouvement consommateur alsacien, auquel elle apporte son expertise au travers d'une veille juridique, de sessions de formation et d'une assistance documentaire. Mais au-delà de cette mission, la CCA renseigne les consommateurs et réalise des actions de formation ou de sensibilisation auprès de publics scolaires et adultes de tous horizons.

ACCUEIL ET SOUTIEN JURIDIQUE

Les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace fournissent à la fois un appui technique aux associations de consommateurs membres et des renseignements ou conseils aux consommateurs alsaciens.

APPUI TECHNIQUE AU SERVICE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La Chambre de Consommation d'Alsace est un outil technique à la disposition des associations de consommateurs ; les juristes remplissent cette mission en apportant une réponse personnalisée aux questions soulevées par les permanents et bénévoles associatifs, en éditant une lettre mensuelle d'actualités juridiques, en animant des sessions de formation sur des thématiques liées au droit de la consommation.

En 2017, l'accueil juridique a été sollicité en moyenne 3 fois par mois par les associations membres sur des questions souvent très pointues particulièrement en matière d'assurance. Il a réalisé en format numérique 12 lettres d'actualités juridiques qui comportent chacune 5 rubriques : un focus, une actualité réglementaire, une actualité jurisprudentielle, une mise au point, le chiffre du mois.

5 190 sollicitations en 2017

Rappelez-moi : un CTCR, c'est quoi ?

L'appui juridique est au cœur de l'activité de Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) que la Chambre de Consommation d'Alsace remplit depuis les années 80 à la demande de l'Etat.

Cette mission consiste à apporter un appui technique aux associations locales de consommateurs, pour les aider à mener à bien leurs actions au bénéfice des consommateurs. Ainsi, avec la participation très active des bénévoles, l'équipe salariée de la CCA réalise des formations, organise des rencontres et informe les Membres par tous les moyens qui sont à sa disposition sur l'actualité consumériste.

LETTRE MENSUELLE D'ACTUALITÉS JURIDIQUES Les Focus 2017

La loi de finances pour 2017
Le droit à l'oubli des personnes atteintes de cancer ou d'hépatite C
Les nouveaux délais de prescription en matière pénale
La fin des frais d'itinérance dans l'Union européenne
L'affichage des prix dans les services de transports publics collectifs
La domiciliation des revenus dans le cadre d'une offre de prêt immobilier
La sécurité routière
Les services de paiement dans le marché intérieur
La protection des données personnelles
La dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier
La décentralisation et la dépenalisation du stationnement payant
Les changements à venir dans le secteur immobilier



Juridique, Formation et Documentation

Enfin, les 12 journées de formation juridique organisées en 2017 ont réuni quelque 85 permanents et bénévoles tant dans le Bas-Rhin que dans le Haut-Rhin sur des thèmes très divers :

- Les obsèques
- Le démarchage à domicile
- La médiation des communications électroniques
- Les procédures de recouvrement
- L'information des consommateurs dans les GMS
- La loi ALUR et le secteur locatif
- La loi ALUR et la copropriété
- Les règles d'indemnisation dans les transports
- L'expertise
- Les pouvoirs du maire dans ses relations avec les consommateurs

APPUI JURIDIQUE AU BÉNÉFICE DES CONSOMMATEURS

Les juristes réalisent des plaquettes d'information et répondent aux questions des consommateurs.

En 2017, l'accueil juridique a enregistré **5 190 contacts, tous modes confondus** (téléphone, courriers, courriels, visites spontanées lors des permanences).

Le nombre de sollicitations accuse un recul pour la seconde année consécutive : un poste de juriste est resté vacant pendant plus de 3 mois, ce qui a nécessité une réduction drastique des plages d'ouverture de l'accueil juridique. La baisse se ressent essentiellement au niveau des appels téléphoniques, même si avec 70 % des sollicitations, le téléphone reste le canal de contact privilégié des consommateurs alsaciens. En proportion, le nombre de courriels traités est quant à lui en augmentation, puisqu'il passe de 10 % des sollicitations en 2016 à 17 % en 2017.

La nature des demandes reste inchangée d'une année sur l'autre : **les ¾ expriment un mécontentement**, voire un litige à l'encontre d'un professionnel et nécessitent un rappel de

la réglementation applicable, ainsi que la fourniture de conseils sur la marche à suivre.

¼ des demandes est préalable à un achat de biens ou de prestations de services, les consommateurs souhaitant se renseigner sur leurs droits avant toute démarche inconsidérée.

Quant aux sujets traités, ils **débordent largement le cadre strict du code de la consommation**. Du code des assurances au code monétaire et financier, en passant par le code de la construction et de l'habitation, le code du tourisme, ou encore le code des postes et des communications électroniques, aucun domaine impliquant le consommateur n'est épargné et les juristes jonglent savamment dans les méandres des textes applicables.

Répartition des sollicitations par secteur d'activité

- Prestations de services	13,5 %
- Commerce	12,5 %
- Téléphonie mobile, Internet	10 %
- Secteur automobile	9,5 %
- Secteur locatif	9 %
- Assurances	8 %
- Ventes hors établissement	7 %
- Secteur immobilier	6,5 %
- Secteur bancaire	5,5 %
- Services d'intérêt général	5,5 %
- Professions libérales	3,5 %
- Tourisme, loisirs	3 %
- Autres	6,5 %

	Strasbourg	Mulhouse	Total
Appels	1 815	1 755	3 662
Visites	572	243	831
Courriels	566	91	53
Courriers	53	28	644
Total	3 006	2 117	5 190

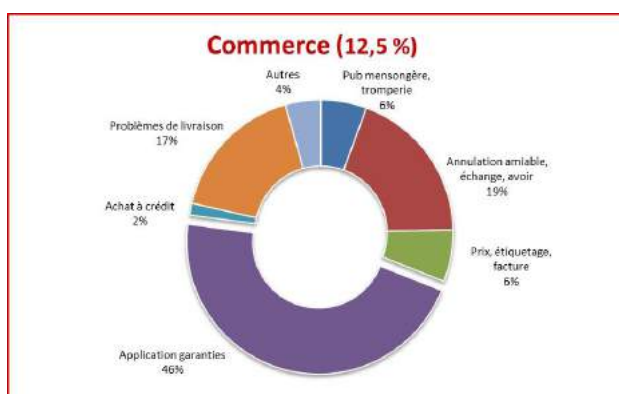
1) Les prestations de services

Depuis plusieurs années, les prestations de services se maintiennent en tête des sollicitations et avec **13,5 %**, l'année 2017 ne fait pas exception. Les professionnels du bâtiment restent les plus décriés dans ce secteur ; pas moins de 6 contacts sur 10 révèlent des problèmes de malfaçons, de facturation excessive, de devis non respecté ou de délais d'intervention trop longs. Les consommateurs sont invités à se méfier des pseudo-artistes qui communiquent leur numéro de téléphone par voie de flyers aux couleurs de la République Française déposés dans leur boîte aux lettres.



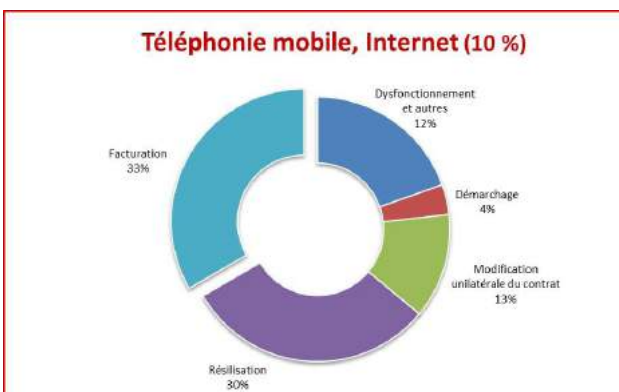
2) Commerce

Le secteur du commerce centralise en 2017 **12,5 %** des sollicitations ; il occupe la seconde place du classement car il regroupe pour la première fois les commerçants de proximité, mais également les professionnels de la grande distribution et ceux de l'ameublement. Les difficultés liées à l'application des garanties sont récurrentes et représentent 46 % des réclamations. Les problèmes de livraison ne sont pas en reste : défaut de livraison, non-respect des délais annoncés ou encore livraison non conforme sont dénoncés très régulièrement.



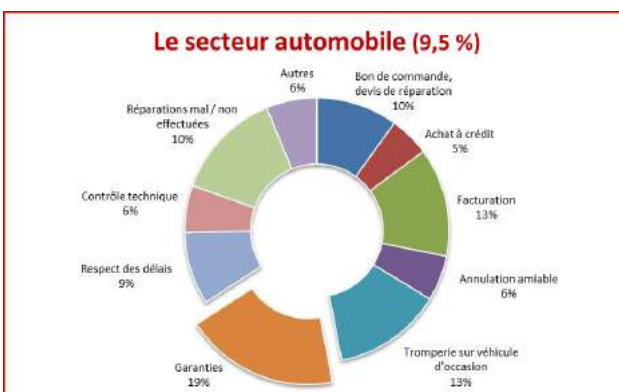
3) Téléphonie mobile/Internet

Le secteur de la téléphonie mobile et de l'Internet demeure dans le peloton des mécontentements avec **10 %** des contacts. Un opérateur concentre à lui seul $\frac{3}{4}$ des sollicitations en raison de facturations injustifiées de frais, de résiliations non prises en compte, de dysfonctionnements récurrents ou de modifications unilatérales de contrat. La généralisation de la médiation se révèle particulièrement utile dans ce secteur. La faiblesse des sommes en jeu constitue un obstacle aux recours judiciaires ; les consommateurs qui ne parviennent pas à régler leur litige à l'amiable sont orientés vers le médiateur des communications électroniques.



4) Secteur automobile

Le secteur automobile se place en 4ème position avec **9,5 %** de l'ensemble des sollicitations, qui sont formulées à l'encontre aussi bien de concessionnaires que de garagistes. Tout comme dans le secteur du commerce, l'application des garanties est la source principale des réclamations tant en matière d'achat que de

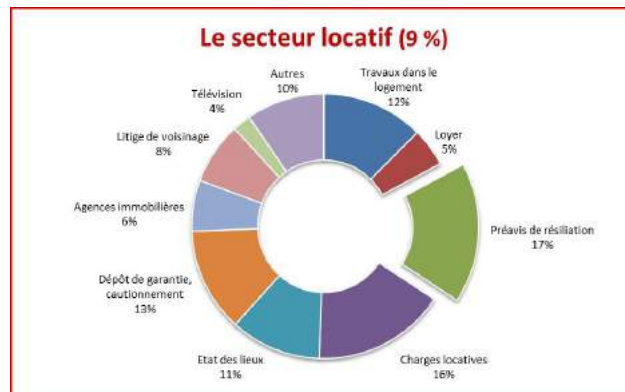


Juridique, Formation et Documentation

réparations. Les tromperies sur véhicules d'occasion sont nombreuses dans les transactions entre particuliers ; quant aux problèmes de facturation, ils concernent pour l'essentiel des garagistes peu scrupuleux qui s'emploient à effectuer des réparations non pertinentes ou à majorer leurs tarifs.

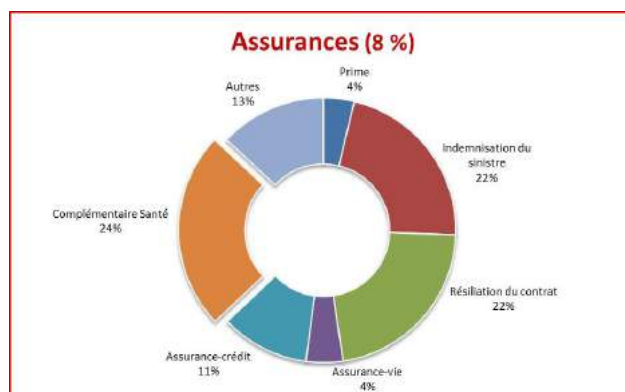
5) Secteur locatif

Alors que le secteur locatif enregistrait historiquement chaque année des taux records de mécontentement, il passe pour la première fois sous la barre des **10 %** de sollicitations, rétrocedant ainsi de la 3^{ème} à la 5^{ème} place. La loi ALUR du 24 mars 2014, tendant notamment à la régulation du marché immobilier et à l'encadrement des pratiques abusives, commencerait-elle à produire ses effets ? En tout état de cause, les conflits restent liés majoritairement aux décomptes de charges et à la répartition des travaux en cours de bail, aux préavis de résiliation, à l'état des lieux et à la restitution du dépôt de garantie en fin de contrat.



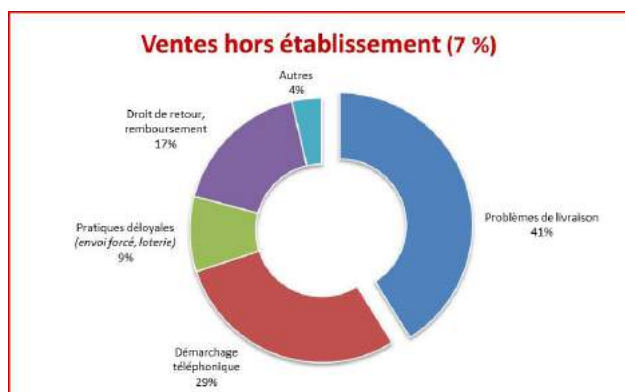
6) Assurances

Les assurances, tout secteur confondu (automobile, habitation, crédit, santé...), drainent pas moins de **8 %** de sollicitations. Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout employeur doit proposer une complémentaire santé collective à ses salariés, ce qui a engendré une recrudescence des questionnements sur le sujet en 2017 (environ 1 contact sur 4). Pour le reste, les réclamations portent à parts égales sur les résiliations de contrat et sur les problèmes liés à l'indemnisation des sinistres, montant et délai de versement des indemnités étant contestés trop souvent et à juste titre par les assurés.



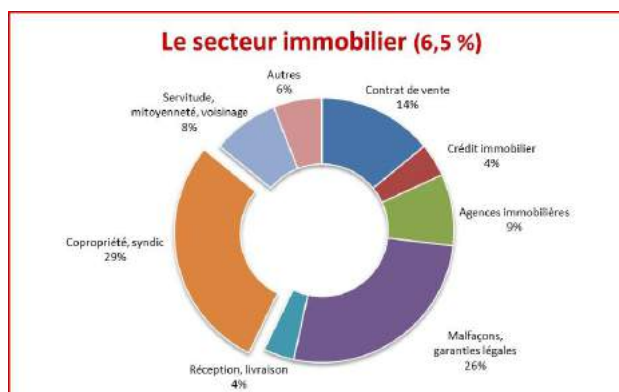
7) Ventes hors établissement

Les ventes hors établissement rassemblent aussi bien les achats effectués à distance que les contrats souscrits à domicile dans le cadre d'un démarchage. En légère hausse par rapport à 2016 avec **7 %** des demandes, la livraison reste toujours aussi problématique dans ce secteur : absence, retard, non-conformité sont autant de sujets de discorde entre consommateurs et professionnels. Le démarchage téléphonique demeure également une pratique fort souvent dénoncée et ce malgré l'instauration et la généralisation de la liste d'opposition Bloctel, dont l'efficacité reste à prouver.



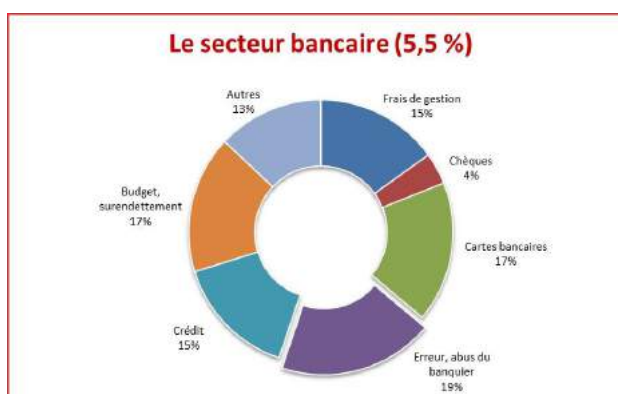
8) Secteur immobilier

En nette hausse par rapport à 2016, le secteur immobilier est source de conflits pour **6,5 %** des consommateurs qui s'adressent à nos juristes. Ce qui est surprenant toutefois, c'est que les copropriétés génèrent nettement moins de litiges qu'auparavant (de 40 % en 2016 à 29 % en 2017) ; tout comme dans le secteur locatif, la loi ALUR n'est certainement pas étrangère au phénomène. Parallèlement, dans le domaine de la construction, les malfaçons et l'application des garanties légales connaissent une belle progression : 1 consommateur sur 4 rencontre des difficultés à ce sujet.



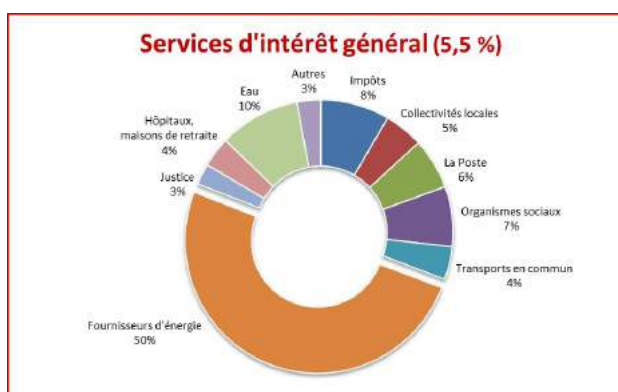
9) Secteur bancaire

5,5 % de l'ensemble des sollicitations concernent le secteur bancaire et 1 consommateur sur 5 reproche une erreur, voire un abus à son banquier, que ce dernier exerce en établissement physique ou à distance de façon dématérialisée. Cartes bancaires, frais de gestion, crédits sont au coude à coude dans les sources de litiges. Davantage préoccupantes sont les questions relatives à la gestion du budget et aux situations de surendettement, dans la mesure où elles ont grimpé de 5 points en une année. Les ateliers ou formations sur le budget assurés par la Chambre de Consommation d'Alsace prennent là tout leur sens.



10) Secteur d'intérêt général

Les services d'intérêt général focalisent **5,5 %** des sollicitations. Les fournisseurs d'énergie explosent cette année tous les scores, puisqu'ils centralisent à eux seuls 1 réclamation sur deux. Le déploiement des compteurs intelligents, particulièrement le compteur électrique Linky, inquiète sensiblement les consommateurs. Les rattrapages tarifaires sont également à l'origine de nombreuses interrogations. De fait, tous les autres services d'intérêt général se trouvent relégués loin derrière, même si les services de distribution d'eau se maintiennent en bonne place dans l'échelle des questionnements.



11) Professions libérales

Comme en 2016, **3,5 %** des sollicitations sont dirigés vers les professions libérales. Les mécontentements envers les sociétés de recouvrement ne cessent d'amplifier, passant de 17 % en 2015 à 33 % en 2016 pour atteindre le taux record de 47 % en 2017. Ajoutées à ce chiffre les réclama-



Juridique, Formation et Documentation

tions à l'encontre des huissiers que certains professionnels mandatent pour le recouvrement de leurs impayés, ce ne sont pas moins de 6 consommateurs sur 10 qui se plaignent des manœuvres d'intimidation à la limite du harcèlement que ces organismes déploient pour arriver à leurs fins.

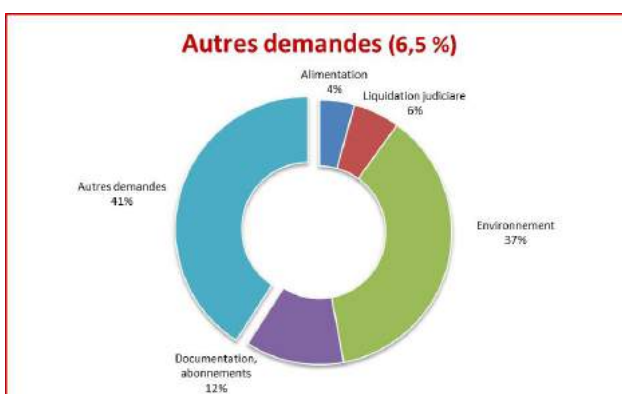
12) Tourisme et loisirs

Le secteur du tourisme et des loisirs, avec **3 %** de l'ensemble des sollicitations, ferme la marche une fois encore. Deux tiers des mécontentements sont formulés à l'encontre des prestataires de voyages, agences ou transporteurs. Nous avons bon espoir que le marché se régule d'ici quelques mois grâce à l'entrée en vigueur de 2 réglementations, l'une au 1^{er} juillet 2017 concernant l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, la seconde au 1^{er} juillet 2018 portant sur les voyages à forfait et les prestations de voyages liées.



13) Autres demandes

La part des autres demandes, soit **6,5 %**, peut paraître considérable. Mais elle mobilise en réalité des domaines extrêmement différents, du droit social au droit des personnes, en passant par les questions relatives à l'environnement ou encore à l'alimentation. L'environnement en particulier fait un bond de 20 points par rapport à 2016 ; en effet, quelque 130 contacts ont été enregistrés en moins de 15 jours au sujet de la vignette Crit'Air rendue obligatoire au 1^{er} novembre 2017 sur l'Eurométropole de Strasbourg. Les questions sur l'énergie, quant à elles, sont redirigées vers nos conseillers Info Energie.



Pour contacter l'accueil juridique
Tél. 03 88 15 42 42 ou 03 89 33 39 79
Email : service.juridique@cca.asso.fr

Juridique, Formation et Documentation

ACTIONS DE FORMATION

Le service Juridique, Formation et Documentation, en collaboration avec les autres services de la Chambre de Consommation d'Alsace, conduit des actions de formation au profit des associations de consommateurs membres, en direction de salariés en parcours d'insertion, à destination de publics adultes et scolaires de tous bords.

Domaine	Objectifs des formations	Nombre d'actions
Droit de la consommation	Assurer une veille législative et jurisprudentielle Approfondir les thématiques choisies par les associations	12
Santé	Dresser un état des réglementations et des attentes des consommateurs	2
Eco-consommation	Déterminer les enjeux économiques et les nouveaux litiges dans le domaine de l'éco-consommation Suivre l'évolution des outils d'animation dans le domaine de la consommation responsable	15
Médias	Maîtriser les règles de la communication associative	1
Nombre d'actions de formation réalisées en 2017		30

EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Depuis de nombreuses années, la Chambre de Consommation d'Alsace intervient auprès de publics en insertion au travers de partenariats signés avec la Région Alsace, puis la Région Grand Est. Les formations traitent de thématiques renvoyant directement au quotidien dans le domaine des pièges de la consommation et de l'éco-consommation. Si dans un premier temps, les modules étaient destinés exclusivement à des jeunes, ils ont touché dans un deuxième temps des adultes suivis par des organismes d'insertion ainsi que des jeunes en service civique. Au titre de la convention 2016-2017, la Chambre de Consommation d'Alsace a réalisé 40 modules (dont la moitié en 2017) dans 9 communes alsaciennes à la demande de 14 organismes auprès de 390 stagiaires sur 8 sujets différents :

- Consommer en préservant son budget
- Consommer sans se faire piéger
- Acheter sur Internet
- Consommer et jeter
- Consommer responsable, oui mais comment ?
- Préserver l'eau au quotidien
- Comment remédier à la précarité énergétique ?
- Comment éviter le gaspillage alimentaire ?

Par ailleurs, en 2017, à la demande du Conseil départemental du Bas-Rhin, la Chambre de Consommation d'Alsace s'est intéressée aux publics précaires des épiceries sociales qu'elle a accompagnées en matière de gestion budgétaire, de gaspillage alimentaire, de téléphonie mobile et Internet.

POUR TOUT PUBLIC

La Chambre de Consommation d'Alsace intervient par ailleurs auprès de publics divers en fonction des partenariats noués avec le monde économique et social. Ainsi, 7 formations ont été assurées auprès de cadres de la Grande Distribution. Des modules ont été organisés en faveur de publics adultes dans les domaines de la consommation responsable, du gaspillage alimentaire, de l'énergie. Des animations ont été réalisées auprès d'élèves de maternelle sur la prévention et le tri des déchets, d'élèves du primaire sur la préservation de l'eau du robinet, de collégiens d'une part sur la protection de l'eau et les éco-gestes, d'autre part sur le climat et les déchets.



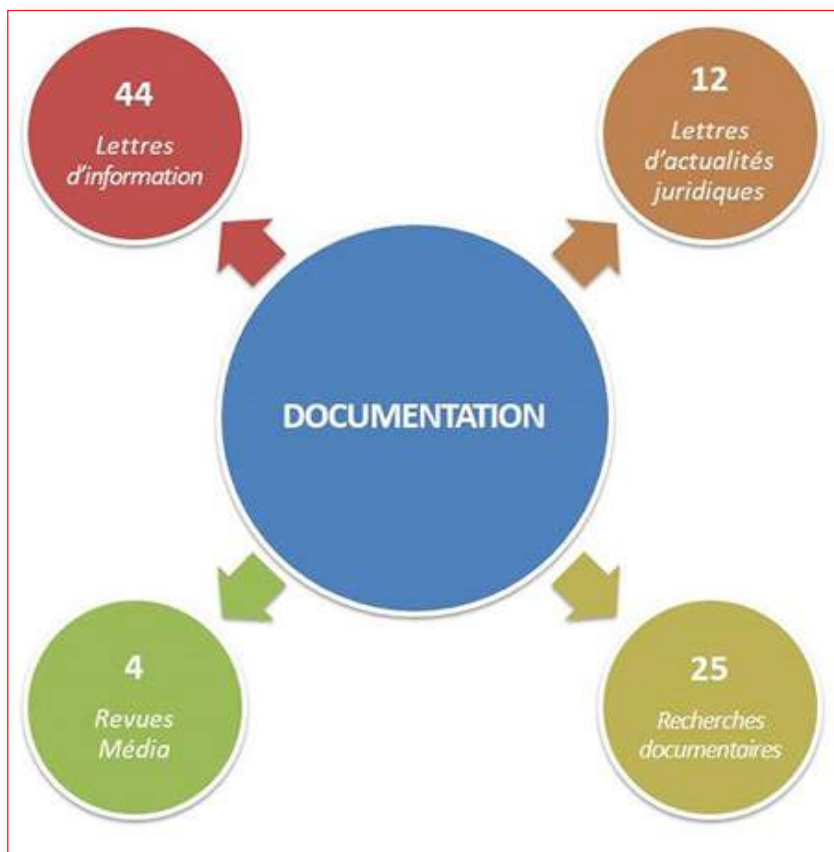
Juridique, Formation et Documentation

ASSISTANCE DOCUMENTAIRE

Le service Juridique, Formation, Documentation assure différentes missions documentaires auprès des permanents et bénévoles des associations de consommateurs et des consommateurs eux-mêmes.

En premier lieu, il réalise et édite en format numérique une lettre hebdomadaire d'information à destination de ses membres. Ainsi, les 44 lettres formalisées en 2017 ont permis à ses destinataires d'accéder à l'actualité consumériste de la semaine écoulée et de connaître le programme des émissions de consommation proposées par les médias sur la semaine à venir. Fort appréciées, elles sont accompagnées une fois par mois d'une lettre d'actualités juridiques, et à 4 reprises en 2017 d'une Revue Média qui recense les articles de la presse locale traitant des différentes actions du mouvement consommateur alsacien.

En second lieu, le service Juridique, Formation, Documentation propose une assistance documentaire personnalisée et répond individuellement à toutes les questions posées par les salariés et bénévoles des associations de consommateurs : articles ou dossiers de presse, textes de lois, études sur des sujets particuliers sont fournis à la demande. Avec un accès facilité à l'information grâce à Internet, les demandes des consommateurs sont moins fréquentes et concernent pour l'essentiel des tests comparatifs.



Pour contacter le service Juridique Formation et Documentation

Tél. 03 88 15 42 44

Email : laurence.loegel@cca.asso.fr

Pour contacter notre documentaliste

Tél. 03 88 15 42 47

Email : virginie.goblet@cca.asso.fr

Les médias consoméristes

Le Consommateur d'Alsace est publié par la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) depuis 1978. En Alsace, c'est la plus ancienne revue régionale consacrée à de l'information exclusivement consomériste. La CCA publie également des informations sur son site Internet, tout comme dans les médias régionaux (quotidiens, télévisions et radios).

**Le
Consommateur
d'Alsace**

Le Consommateur d'Alsace est la seule revue régionale consacrée à la consommation. Vendue en kiosque sans aucune publicité, la revue publie une enquête tous les deux mois sous forme de dossier.

Le public, tout comme les associations de consommateurs alsaciennes, peut y trouver des informations. L'ensemble des médias y puise également des sujets destinés à leur public respectif.

ELABORATION DU CONTENU

La directrice de publication, le secrétaire général et le rédacteur en chef forment le comité de rédaction qui se réunit tous les deux mois. Le contenu du numéro à venir est élaboré lors de ces rencontres.

Le rédacteur en chef organise tous les sujets ainsi que le dossier principal de huit pages. Les sujets peuvent également provenir des membres du Comité Journal ou des associations. L'actualité du moment peut également susciter la rédaction de sujets. Les thématiques se présentent sous cette forme :

- page 2 : sommaire et éditorial
- page 3 : actualité
- pages 4 et 5 : actualité consommation (sous forme de brèves ou de courts articles)
- page 6 : santé
- page 7 : l'invité du mois
- page 8 : courrier des lecteurs
- pages 9 à 16 : dossier
- page 17 : la fiche pratique
- page 18 : la conso expliquée aux plus jeunes
- pages 19 : environnement
- pages 20 et 21 : questions-réponses
- page 22 : associations
- page 23 : médias (calendrier des émissions diffusées sur France 3 Alsace, anciens numéros, page abonnement)
- page 24 : société



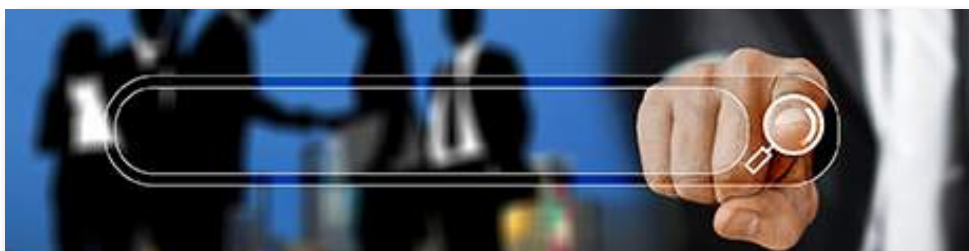
LES VENTES EN KIOSQUE ET PAR ABONNEMENT

En 2017, Le Consommateur d'Alsace a publié six dossiers (lire p. 18 et 19).

En moyenne, 5 583 exemplaires par numéro ont été imprimés.

Concernant la moyenne des ventes, elle se situe à 4 155 exemplaires par parution. L'absence de publicité continue d'être la règle.

Aucune pression "extérieure" ne vient donc perturber son contenu.



Les médias consomméristes



Numéro 232
(janvier-février 2017)
*Aide et service à la
personne*



Numéro 233
(mars-avril 2017)
*Locations immobilières, les
50 questions à se poser*



Numéro 234
(mai-juin 2017)
*Fromages, lait... Que
consommez-vous
vraiment ?*

Le secteur des services à la personne a la particularité d'offrir une palette d'activités très large. Elle commence de la garde d'enfants aux petits travaux de jardinage en passant par l'accompagnement au quotidien d'une personne handicapée, âgée ou l'assistance à domicile.

Le vieillissement de la population française et l'aide à domicile vont de pair. Ces dernières années, celle-ci a évolué autour d'un double objectif. Le premier concerne la politique de maintien à domicile des personnes fragiles et dépendantes en sachant que la majorité d'entre elles souhaitent pouvoir rester chez elles. Le deuxième vise les pouvoirs publics. Maintenir une personne à domicile est moins coûteux qu'un hébergement en établissement. De plus, la demande grandissant, cette activité génère des emplois accessibles à des personnes pas toujours diplômées. Bien entendu, de nombreux dispositifs publics structurent et professionnalisent ce

secteur. Du seul fait du vieillissement de la population, les besoins futurs (à l'horizon 2025) devraient fortement augmenter. En moins d'une décennie, le nombre de ménages alsaciens devrait augmenter de 7,5 %.

A taux de recours constant, le nombre de ménages utilisateurs de ces services devrait se situer à près de 12 %, soit 7 600 ménages supplémentaires dans le Bas-Rhin et 4 300 dans le Haut-Rhin. Il s'agit d'un véritable marché dans lequel bon nombre d'acteurs sont présents. Il est donc intéressant de passer en revue les différents secteurs particulièrement porteurs et surtout, de bien comprendre les services proposés, comment les prix sont fixés et les points sur lesquels il faut être particulièrement attentif.



Avec la crise, les rapports "bailleurs-locataires" sont bien souvent tendus. Parfois, cette tension est due à une méconnaissance de la loi. Bon nombre d'observateurs, et en particulier les professionnels, ne voient pas d'un très bon œil ce qu'ils appellent "l'asymétrie de la relation locative". Par exemple, concernant le dépôt de garantie, le fait qu'il soit désormais réduit à un mois de loyer (hors charges) contre les trois ans d'occupation pour lesquels le bailleur s'engage auprès du locataire n'est pas apprécié. Autre reproche fait au législateur, l'interdiction de demander une attestation de l'employeur en plus des trois derniers bulletins de salaire alors que les justificatifs contrefaits se multiplient. Pourtant, dès lors qu'un bulletin de salaire peut être contrefait, il en est de même pour l'attestation ! Cela étant, les locataires ont dans leur

besace beaucoup de griefs à l'encontre des propriétaires. Certains d'entre eux, notamment dans les sites d'annonces gratuites, n'hésitent pas à demander des documents interdits. En réalité, les rapports de force s'inversent une fois le locataire entré dans les lieux. Parfois, ils s'alternent. Par exemple, au profit du locataire en cas d'expulsion (toujours très longue à obtenir), d'autres fois au profit du bailleur (quand le propriétaire tarde à faire des travaux devenus pourtant indispensables). A la sortie de bail, si le locataire a bien payé son dernier mois de loyer, il pourra se voir pénalisé par le bailleur qui retiendra de façon indue son dépôt de garantie. On le voit, accabler les bailleurs ou les locataires n'a pas de sens. La meilleure façon de bien vivre cette relation est donc de se conformer aux textes de loi en vigueur.

Avec la main mise de l'industrie agroalimentaire sur ce secteur, tout un pan de la fabrication artisanale et d'un savoir-faire a disparu ; et le goût qui allait avec aussi ! Aujourd'hui, les produits laitiers, dont les fromages, "brillent" par leur pauvreté. Car pour capter le plus grand nombre, le goût a été standardisé. Avec de telles pratiques, à la fois dans la production mais aussi dans la transformation, beaucoup de consommateurs développent des allergies qui, il y a quelques décennies encore, n'existaient pas. Le lait est de plus en plus décrié. Normal, les techniques modernes de stérilisation l'ont vidé de ses substances essentielles et l'ont rendu indigeste. Ceux qui connaissent le lait cru, donc non pasteurisé, peuvent faire la différence. C'est un lait "vivant" et nutritif. Parfois, il permet d'éviter les allergies et renforce le système immu-

nitaire des femmes enceintes et des jeunes enfants. Concernant les fromages, il véhicule une toute autre dimension, notre patrimoine. On dit qu'il existe autant de sortes de fromages que de jours dans l'année ; en réalité, c'est bien plus. Et pourtant, le bilan n'est pas fameux. En l'espace de 50 ans, 90 % de nos fromages sont tombés dans l'escarcelle de l'industrie. Les petits producteurs, ceux qui utilisent des méthodes de fabrication qui laissent du temps au temps, sont de moins en moins nombreux. Ils ont été balayés par les multinationales agroalimentaires et avec eux, un savoir-faire vieux de 2000 ans. Tour d'horizon dans un monde qui vend du rêve, des produits crémeux, emballés dans de belles bouteilles et de belles boîtes qui sont loin d'être transparentes.

Les médias consommateurs

Depuis de nombreuses années déjà, *Le Consommateur d'Alsace* publie son spécial "Fermes-auberges". Cette année, nous avons sélectionné une dizaine d'activités qui permettent de conjuguer "repas fermier" et loisirs de plein air.

Balades en gyropode : Fun Moving propose des balades en gyropode, un véhicule électrique monoplace possédant deux roues et un petit moteur électrique se déplaçant à la vitesse moyenne de 12 km/h.

Découvrir le patrimoine alsacien avec des énigmes : découvrir l'Alsace sans se plier à la rituelle visite touristique à travers de nombreux circuits de geocaching, c'est possible et ce, de façon ludique et gratuite à travers des jeux et des énigmes.

Nouvelle piste de luge sur rail au Markstein : que faire des pistes en été ? Réponse, de la

luge sur rail ! Afin d'amortir leurs investissements, et pour offrir des prestations en dehors de la saison de ski, certaines stations de ski se dotent de pistes de luge. Et les stations vosgiennes ne font pas exception.

Sensations fortes à la Bresse : avec 100 000 visiteurs par an, Bold'air est un parc de loisirs extérieur à sensation qui propose une dizaine d'activités, toutes en lien avec la nature avec comme particularité, qu'il est accessible dès l'âge de 3 ans.

Sport de glisse en montagne, le mountain board : la station de la Bresse-Hohneck dans les Vosges propose le mountain board. Grâce à une planche à roulettes, vous avez la possibilité de descendre une montagne jusqu'à 30 km/h, équipé d'une planche à roulettes munie d'un frein. Cette activité est accessible à toute la famille, de 6 à 77 ans...

Les champignons sont très présents, que ce soit en forêt ou dans les jardins publics des villes. Ils sont donc à la portée de toutes les mains, du consommateur le plus avisé au plus néophyte. Chaque année, plusieurs centaines de personnes sont victimes au niveau national. Autre phénomène, les champignons commercialisés. Aussi étonnant que cela puisse paraître, une partie d'entre eux sont vendus dans un tel état qu'ils ne devraient pas être proposés à la vente. Tour d'horizon de ce produit que nous mangeons tous sans bien le connaître.

En Alsace, on compte entre 4 500 et 5 000 espèces de champignons recensées. Et les mycologues sont en première ligne puisque ce sont eux qui sont, très souvent, à l'origine de ces découvertes.

Changer de chauffage, premier poste de dépenses dans un ménage, n'est pas une mince affaire. Aujourd'hui, les offres sont nombreuses et le choix pas facile. Il doit se faire en prenant en compte un grand nombre de critères. Maîtriser sa consommation d'énergie est un enjeu majeur, que ce soit d'un point de vue économique ou environnemental. Depuis les années 1970, les consommateurs ont vu leur facture énergétique augmenter de façon constante. En effet, la France important la majorité de ses matières premières (pétrole, gaz), continue de subir les variations du marché. Concernant l'aspect environnemental, la réduction des gaz à effet de serre (GES) est devenue une priorité. Selon l'ADEME, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, le chauffage constitue 67 % des consom-

Concernant le nombre de mycologues vers lesquels les centres anti-poison se tournent, l'Alsace en compte quelque 300 répartis en trois associations mycologiques membres de la Fédération mycologique de l'Est. Parmi eux, certains sont reconnus pour leurs compétences. En France, on dénombre environ 800 intoxications par an (moins de 50 l'an dernier en Alsace). Fort heureusement, peu sont mortelles (moins de 5 au niveau national). L'intoxication causée par un champignon se traduit souvent par des vomissements, des diarrhées voire quelques jours de grandes fatigues parfois accompagnées de fièvre.

A défaut d'être formé à la mycologie, il n'est pas inutile de connaître quelques astuces pour acheter un bon produit. C'est ce que vous propose ce dossier...

mations énergétiques dans le secteur résidentiel français. Au fil du temps, la réglementation a bouleversé nos comportements, entraînant depuis plusieurs années déjà une forte diminution de notre consommation. Certes, cela a pris du temps, mais aujourd'hui, c'est une réalité. Que ce soit dans le neuf ou l'ancien, les systèmes faisant appel à des énergies renouvelables sont de plus en plus utilisés. Mais avant de vous engager dans des travaux, nécessitant parfois de lourds investissements, pensez à bien vous renseigner. Améliorer les rendements tout en faisant baisser le montant de vos factures est ambitieux. Mais cela ne doit pas se faire à n'importe quel prix ! Il faut mener une réflexion pour opter sans se tromper sur tel ou tel type de chauffage...



Numéro 235
(juillet-août 2017)
Spécial fermes-auberges



Numéro 236
(septembre-octobre 2017)
Les champignons,
tout ce que vous ne savez pas



Numéro 237
(novembre-décembre 2017)
Chauffage... Lequel est fait pour vous ?

Les médias consuméristes



Le mot de la Directrice de publication

La présidente de la *Chambre de Consommation d'Alsace* (CCA) est également la directrice de la publication de la revue *Le Consommateur d'Alsace*. Depuis 2008, Marie-José Fignier anime

l'équipe chargée de l'information. « Cette année, l'un des objectifs était de revoir le site Internet de notre journal. Nous désirions absolument avoir un site qui s'adapte à toutes les interfaces (ordinateur, tablette, téléphone). Nous avons également souhaité évoluer en termes de design. D'autant que depuis le début, le site Internet du journal est également celui de la CCA. Nous avons donc réfléchi et mis toute l'équipe à contribution. Tout le monde a pu donner son avis. Les retours que nous avons eus vont au-delà de nos espérances et nous en sommes très fiers. »

Le Consommateur d'Alsace publie des informations au minimum trois fois par semaine. Et parfois plus quand l'actualité le nécessite. Les nombreux médias qui font appel à la CCA doivent pouvoir trouver de nombreuses informations. Grâce à un archivage méticuleux, un simple mot dans le moteur de recherche du site leur permet très souvent de trouver immédiatement ce qu'ils cherchent.

LES VENTES EN 2017

Le Consommateur d'Alsace subit la crise de la presse écrite mais tente de résister en proposant un travail d'investigation dans chacun de ses dossiers.

En 2017, la *Chambre de Consommation d'Alsace* a vendu 24 931 exemplaires de son magazine régional.

Bien que le numéro consacré aux Fermes-auberges ait connu moins de succès, globalement, le volume de nos ventes en kiosque a diminué de 2,54 % par rapport à l'année précédente.

LES FAITS ET LEUR ANALYSE... C'EST NOTRE DEVISE !



Le Consommateur d'Alsace et le quotidien L'Alsace

Cela fait 10 ans que *Le Consommateur d'Alsace* collabore avec *L'Alsace*. Depuis 2015, le quotidien publie tous les mardis un article consommériste : la Tribune du consommateur. Le site Internet de *L'Alsace* reprend cette publication. Ajouté à cela, tous les vendredis, *L'Alsace* publie une "Question conso". A chaque fois, elle traite d'un problème bien particulier élaboré par le service juridique de la CCA. L'information est également reprise sur le site Internet de *L'Alsace*.



Le Consommateur d'Alsace et le quotidien les Dernières nouvelles d'Alsace (DNA)

Depuis 2015, *Le Consommateur d'Alsace* a une tribune dans les colonnes du quotidien les DNA. La parution est hebdomadaire (tous les mardis). L'information est également reprise sur le site Internet des DNA.

Pour contacter *Le Consommateur d'Alsace*
Abonnement : Nathalie Schott
Tél : 03 88 24 96 10
Email : abonnement@cca.asso.fr
Rédaction : Richard Nicolini
03 88 24 96 11
Email : journal@cca.asso.fr
Fax 03 88 24 96 14



Les médias consoméristes

LE SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE A ÉTÉ ENTIÈREMENT REPENSÉ.

IL EST DÉSORMAIS "WEB RESPONSIVE".

AUTREMENT DIT, IL S'ADAPTE À TOUS LES ÉCRANS, QUELLE QUE SOIT LEUR TAILLE.

Tous les lundis, mardis et jeudis, un article est publié sur le site de la CCA. Si l'actualité l'exige, d'autres publications peuvent s'ajouter. Une nouvelle interface permet de naviguer facilement entre les informations publiées, les différents services et l'organisation du mouvement consommériste alsacien.

FACILITER LA VIE DE L'INTERNAUTE

L'objectif de ce nouveau site est également de faciliter le travail de recherche de nos "visiteurs". Ainsi, on peut y trouver une page où l'ensemble des associations membres sont répertoriées,

avec un lien sur le propre site. Un moteur de recherche interne au site permet à tous les internautes d'aller puiser dans nos archives les informations qu'ils recherchent.

De nombreux liens vers d'autres sites à vocation consommériste sont également disponibles.

Bien entendu, les coordonnées de toute l'équipe travaillant au sein de la CCA sont à la disposition du public. Les trois derniers rapports d'activité sont téléchargeables.



ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO !

Les conseillers de l'Espace Info Energie de la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) sont régulièrement à l'antenne de France Bleu Alsace.

Ces émissions, diffusées en direct, se déroulent le matin. La participation de la CCA au programme de la radio publique se font depuis plus de dix ans. Ces "consultations" permettent aux auditeurs de poser des questions à l'antenne. Ils obtiennent des réponses instantanément. Par contre, si la question nécessite des recherches, le consommateur est soit pris hors antenne, soit invité à se rendre dans les locaux de la CCA.



Depuis 2014, la Chambre de Consommation d'Alsace possède une page Facebook. Régulièrement animée et mise à jour, elle est un lien supplémentaire avec le public. Cette page se fait l'écho de la revue *Le Consommateur d'Alsace*. Elle est également un lien direct avec le public. Facebook sert également à effectuer un travail de veille. Elle fait la promotion d'événements phares, comme le lancement du "Défi des Familles à énergies positive", l'inauguration du Marché OFF de Noël et diverses animations grand public menées au cours de l'année.

Alimentation et santé

Chaque année voit son lot de scandales alimentaires et, de la présence de fipronil détectée dans des œufs et ovoproduits au lait infantile contaminé à la salmonelle, 2017 n'a pas échappé à la règle. Assurer la sécurité sanitaire de l'alimentation, faciliter l'adoption par tous d'une alimentation saine, tels sont les défis que la France doit relever dans les prochaines années. Plus que jamais, la Chambre de Consommation d'Alsace doit se montrer présente et vigilante dans les domaines indissociables que sont aujourd'hui l'alimentation et la santé.

LA COMMISSION ALIMENTATION

En 2017, la Chambre de Consommation d'Alsace a participé, par la voix de sa Présidente, Marie-José FIGNIER, à 2 événements majeurs au niveau local : les Etats Généraux de l'Alimentation et une session de la Chambre d'Agriculture d'Alsace.

Annoncés par le Président de la République en juin 2017, les Etats Généraux de l'Alimentation poursuivent 2 objectifs principaux :

- permettre aux agriculteurs de vivre dignement de leur travail ;
- favoriser l'accès des consommateurs à une alimentation saine, variée et durable.

Dans ce cadre, différentes consultations ont été menées sur l'ensemble du territoire et des ateliers de réflexion ont été organisés au niveau local, à l'issue desquels de nombreuses propositions marquantes ont été retenues, notamment : développer l'enseignement des bonnes pratiques alimentaires dès le plus jeune âge, insister sur la consommation de produits de saison, convertir l'agriculture alsacienne au bio, préserver le modèle familial des entreprises de la région, instaurer une baisse de la TVA sur les produits dits sains, faciliter la vente directe, etc. Dans le prolongement des Etats Généraux de l'Alimentation, les débats menés par la Chambre d'Agriculture d'Alsace lors de sa session du 27 novembre ont permis de mettre en avant le malaise des agriculteurs, fragilisés par les derniers scandales alimentaires, leur volonté d'évoluer pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, la nécessité d'améliorer les pratiques et l'offre en partenariat avec la Grande Distribution et les associations de consommateurs.

Par cette présence dans les instances locales, la Chambre de Consommation d'Alsace poursuit son travail de veille et fait entendre sa voix sur les sujets sensibles de l'actualité.

LA COMMISSION SANTÉ

L'Agrément Santé de la Chambre de Consommation d'Alsace, qui permet pendant cinq ans à celle-ci d'élire et proposer des représentants des usagers au sein des institutions alsaciennes du système de santé, arrivait à son terme fin

2017. Un nouveau dossier a été constitué durant le second semestre pour présenter les actions et répertorier les représentations assurées au nom de la CCA sur le territoire alsacien dans le domaine de la santé. Ce travail a été récompensé par le renouvellement pour cinq ans



de notre agrément, par arrêté du directeur de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) publié en janvier 2018.

La commission Santé n'a pas réussi à se réunir directement en 2017, en raison du manque de disponibilité de certains membres. Cela n'a cependant pas empêché les représentants des usagers qui y siègent d'échanger sur leurs missions respectives et sur l'actualité de la santé dans le cadre de la commission Vie associative qui s'est réunie mensuellement.

Les bénévoles des associations de consommateurs réunies au sein de la Chambre de Consommation d'Alsace ont participé en 2017 à quelque 70 instances hospitalières ou de santé en tant que représentants des usagers, que ce soit au niveau local, départemental ou régional.

Eco-consommation et énergie

Concilier économies des ménages, santé, maintien d'emplois dignes, accessibilité des produits ou services et respect de notre environnement à travers nos choix de consommation s'apparente parfois à un vrai casse-tête ! Notre travail d'équipe, avec la participation active de publics toujours plus nombreux, a permis d'identifier diverses solutions concrètes aux problèmes que chacun rencontre au quotidien, et de les faire connaître largement à travers l'Alsace.

L'appui à une meilleure gestion de notre ressource vitale, l'eau, est un combat permanent des associations de consommateurs : facture, qualité, traitement, réduction des pollutions, défense des usagers... S'il est juste que chacun paye pour un service rendu (gestion, distribution et assainissement), chacun est en droit d'obtenir un service de qualité, et de connaître les moyens dont il dispose pour maîtriser les coûts collectifs d'une eau accessible et saine à court, moyen et long terme.

TOUS CONCERNÉS

En 2017, les associations de consommateurs en Alsace ont diffusé des outils d'information accessibles à tous, pour une meilleure connaissance des problématiques quotidiennes liées à l'eau.

Un partenariat étroit avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg, a permis d'informer et d'éduquer différents publics : des enfants de 7 à 11 ans, des jeunes 12 à 25 ans et des adultes, sous des formats adaptés à chacun : dans le cadre scolaire, lors d'ouverture d'ouvrages de traitement ou de captage d'eau, mais également au cours de manifestations sportives ainsi que dans le cadre de salons et rencontres destinées au grand public à travers l'Alsace.

ANTI GASPI

Sans que nous y soyons toujours attentifs, les déchets que nous produisons nous coûtent, à la fois directement (tant à l'achat qu'à l'enlèvement) et indirectement par leur impact sur notre environnement et notre santé. C'est pourquoi nous avons développé la recherche de solutions pratiques, adaptées à chacun, pour réduire la quantité, le coût et la toxicité de nos déchets.

En 2017, nous avons développé nos interventions sur le terrain auprès de groupes scolaires : notre animation Hop'la Feuille, destinée aux enfants d'écoles maternelles de l'agglomération colmarienne. Au total, près de 3 000 élèves de 119 classes ont été ainsi sensibilisés de manière ludique au tri et à la

Actions Eco-consommation 2017 (chiffres clé)

269 interventions publiques réalisées
153 interventions en milieu scolaire
116 interventions destinées aux jeunes et aux adultes
6 153 personnes directement renseignées
13 213 pages vues et 7 147 visiteurs de notre site Internet ZigetZag.info
3 218 personnes ont suivi la page Facebook de ZigetZag.info

L'ESPACE INFO ENERGIE DE LA CCA



Des conseils objectifs et indépendants : depuis 2001, la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) assure, en partenariat avec l'ADEME Alsace et le programme Climaxion de la Région, une mission d'Espace Info Energie (EIE). Cette mission repose sur deux postes de conseillers EIE, l'un d'entre eux étant spécialisé dans la résolution de litiges entre particuliers et professionnels.

Dans le cadre de ses permanences régulières, l'Espace Info Energie de la CCA a reçu 606 demandes en 2017. A ces demandes s'ajoutent 1 457 personnes directement sensibilisées lors de foires, salons ou interventions : ce qui porte à 2 063 le nombre de personnes directement touchées par les conseillers EIE de la CCA en 2017.

Les conseillers Espace Info Energie de la Chambre de Consommation d'Alsace ont continué de participer à de nombreux salons - Salon de l'Habitat 2017, Foire de Printemps d'Haguenau, salon Maison et Travaux - et organisé des temps de formation spécifiques pour des salariés d'entreprises, des membres associatifs, des personnes en service civique ou des écoliers et collégiens.

Pour la quatrième année consécutive, le défi des Familles à Energie Positive (FAEP) s'est déroulé en Alsace, pendant l'hiver 2016-2017. Ce défi annuel est relevé par des volontaires réunis en équipes qui font le pari de réduire d'au moins 8 % leurs consommations d'énergie et d'eau... simplement en appliquant des éco-gestes ! Enfin, les conseillers EIE sont intervenus à plusieurs reprises dans les médias alsaciens, sur France 3 Alsace, France Bleu Alsace et dans la presse.

Eco-consommation et Energie

réduction des déchets. De très nombreuses autres animations ou interventions sur mesure ont été réalisées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, et à travers l'Alsace tout au long de l'année.

GASPILLAGE ALIMENTAIRE : ET TOI, TU FAIS QUOI ?

Le service Eco-consommation de la Chambre de consommation d'Alsace - en partenariat avec la Mutualité Française Grand Est - a développé un plan d'actions concertées autour de la réduction du gaspillage alimentaire. Il a donné lieu cette année encore à une série d'actions ludiques auprès du grand public à travers l'Alsace. Enfants, étudiants, parents, particuliers et professionnels ont initié une mobilisation contre le triple scandale éthique, environnemental et financier que constitue le gaspillage alimentaire. Cette mobilisation originale a rencontré un large écho médiatique et les témoignages que nous avons pu recueillir sont consultables dans la rubrique dédiée de notre site Internet.



Pour des achats responsables en Alsace

ACHETER MIEUX

L'équipe de la CCA a renforcé une fois de plus ses actions afin que chacune et chacun puissent construire sa consommation au plus près de ses besoins réels - mais aussi de ses convictions !

www.ZIGetZAG.info, le site Internet de référence pour des achats responsables en Alsace, et sa page Facebook, ont été actualisés en continu. Cette dynamique permanente est le fruit de l'implication de notre équipe, ainsi que des partenariats étroits développés avec plus de 140 producteurs et 11 réseaux professionnels engagés en matière d'économie sociale et solidaire, de commerce équitable et du meilleur respect de notre environnement en Alsace. Un site Internet en constante évolution à consulter sans modération : www.zigetzag.info

DES ACTIONS À 360°

En 2017, nous avons réalisé 27 interventions spécifiques à travers l'ensemble de notre région, destinées aux acheteurs particuliers ou aux professionnels en charge des approvisionnements

Pour contacter le Service Eco-consommation
Tél. 03 88 15 42 45
Email : fritz.fernandez@cca.asso.fr

pour les collectivités ou les entreprises sur nos territoires. Visites de lieux de production, mais également animations de journées Achats responsables pour la formation de jeunes volontaires en service civique impliqués sur des missions de lien social en Alsace.

Pour permettre au plus grand nombre de conclure l'année en beauté, nous avons activement appuyé la Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire (CRESS) dans la réalisation d'un marché de Noël entièrement dédié aux achats responsables. Du 24 novembre au 24 décembre 2017, ce Marché de Noël OFF, qui a bénéficié d'un appui important de la Ville de Strasbourg, a réuni 24 acteurs incontournables de la production et de la distribution responsable en Alsace dans un cadre original - place Grimmeren - en plein cœur de Strasbourg. Vu le succès qu'a connu cette seconde édition, l'aventure du Marché OFF est relancée en 2018.



La CCSPL du SDEA Alsace Moselle et Eurométropole

Les associations de consommateurs membres de la CCA siègent à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) de la ville et de l'Eurométropole de Strasbourg, ainsi que du Syndicat des Eaux et de l'Assainissement (SDEA) Alsace Moselle, avec les représentants de l'ensemble des catégories d'utilisateurs. Six représentants des consommateurs membres de la CCA donnent ainsi leur avis sur les mesures mises en place par les services du SDEA pour améliorer la qualité du service offert aux utilisateurs, qu'il s'agisse de rendre plus lisible la facture d'eau ou d'améliorer l'accompagnement des consommateurs.

Pour contacter l'Espace Info Energie
Tél. 03 88 24 96 12 ou 03 88 24 96 13
Email :
florent.rougier@cca.asso.fr
marie.franc@cca.asso.fr



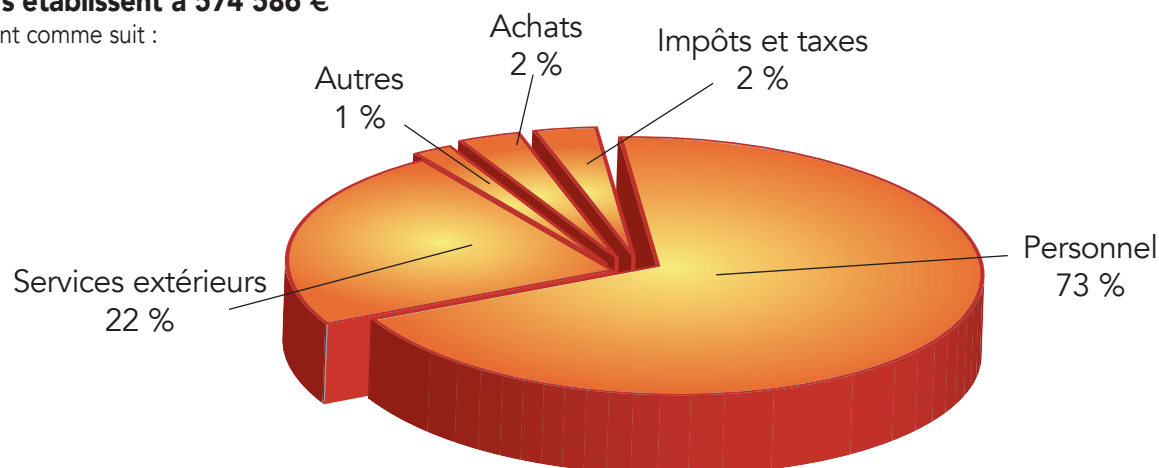
Le budget de la CCA

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2017 fait apparaître les données suivantes :

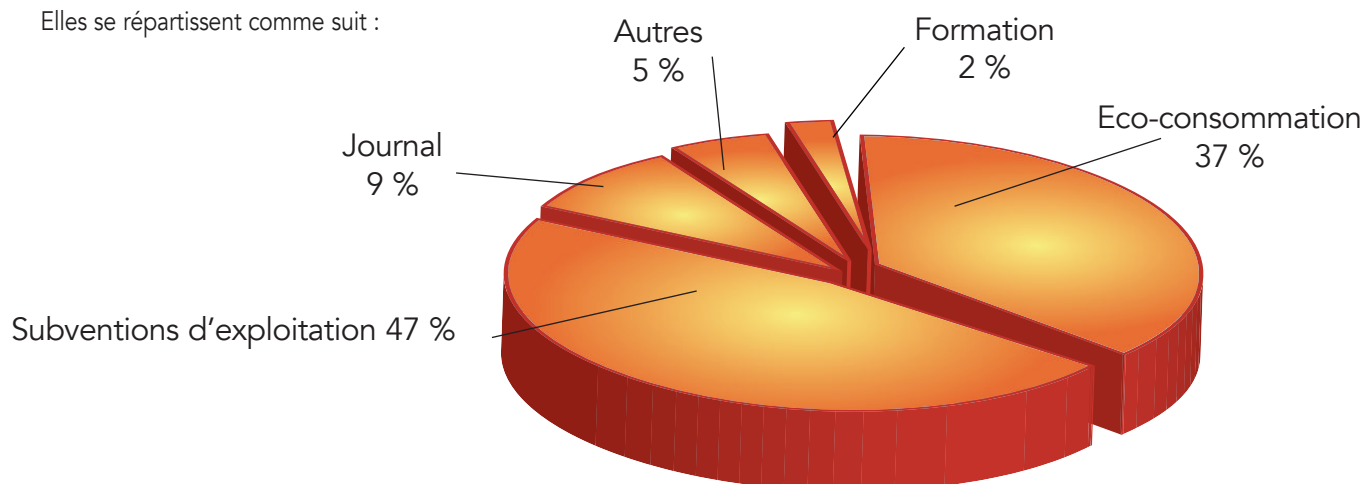
Les dépenses s'établissent à 574 586 €

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 576 119 €

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2017

L'exercice 2017 présente un résultat positif de 1 533 €

Pour contacter notre Assistante de gestion :
Tél : 03 88 15 42 40
Fax : 03 88 15 42 41
Email : administration2@cca.asso.fr

Gouvernance et administration

Au 31 décembre 2017, la CCA, association de droit local, compte 21 adhérents. Il s'agit d'associations de consommateurs de la région Alsace.

Les associations membres

La *Chambre de Consommation d'Alsace* compte trois collèges. Le collège des mouvements de consommateurs est composé des fédérations et délégations départementales affiliées à une association nationale de consommateurs agréée.

Le collège des membres associés regroupe les associations départementales ou régionales s'occupant de problèmes spécifiques de consommation et dont le champ d'application est notoirement reconnu.

Le troisième collège est celui des *Membres Qualifiés*, choisis pour leurs compétences en matière de consommation.

Le collège des mouvements de consommateurs

	- AFOC Bas-Rhin	Association Force Ouvrière Consommateurs	
	- AGF Bas-Rhin	Association Générale des Familles	
	- AGF Haut-Rhin	Association Générale des Familles	
	- CDAFAL Haut-Rhin	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques	
	- Familles Rurales Bas-Rhin	Fédération Départementale Familles Rurales	
	- FNAUT Grand Est	Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports	
	- FR-ORGECO Alsace	Organisation Générale des Consommateurs	
	- CNL Bas-Rhin	Confédération Nationale du Logement	
	- CNL Haut-Rhin	Confédération Nationale du Logement	
	- CRAFAL Alsace	Coordination Régionale des Associations Familiales Laïques	
	- CSF Bas-Rhin	Confédération Syndicale des Familles	
	- MFA Bas-Rhin	Mouvement Familial d'Alsace	
	- UDAF Bas-Rhin	Union Départementale des Associations Familiales	
	- UFCS - FR	Union Féminine Civique et Sociale - Familles Rurales	
	- URAF Grand Est	Union Régionale des Associations Familiales	

Le collège des membres associés

	- ASTUS	Association des Usagers des Transports Urbains de l'Agglo. Strasbourg	
	- COLECOSOL	Collectif pour une Economie Solidaire - Alsace	
	- CRESUS Alsace	Chambre Régionale du Surendettement Social	
	- FAVEC 68	Fédération des Associations de Conjointes Survivants et parents d'Orphelins	
	- ORGECO Bas-Rhin	Organisation Générale des Consommateurs	
	- URAVEC Alsace-Lorraine	Union Régionale des Associations de Conjointes Survivants	
			

Le collège des membres qualifiés

Il est actuellement composé de 20 personnes.

Gouvernance et administration

Les administrateurs et les membres qualifiés de la Chambre de Consommation d'Alsace en 2017

Bureau

Michel BERNAULT	Assesseur	ASTUS
Claude BROBECKER	Assesseur	CDAFAL 68
Daniel DIETRICH	Assesseur	FR ORGECO Alsace
Marie-José FIGNIER	Présidente	UFCS-FR 67-68
Paulette GRAMFORT	Assesseur	AGF 67
Laurence GRANDJEAN	Trésorière	ORGECO 67
Raymond HAEFFNER	Vice-Président	CNL 67
Claude JOCHEM	Assesseur	FAVEC 68
Christiane KOBEL	Secrétaire	CRAFAL Alsace
Bénédicte MARILLER	Vice-Présidente	UFCS-FR 67-68
Yves RENOUX	Assesseur	AGF 68
Fernand THUET	Assesseur	URAF Grand Est
Jean-Jacques TOUCHARD	Assesseur	AFOC Bas-Rhin

Membres qualifiés

Résie BRUYERE	Marguerite KOCH
Annie CHARDON	Françoise MAIER
Martine EHRET	Louis MEYER
Léonard FURST	Michel OBERON
Myrose GRAND	Annie PIERRE
Anne-Julie GRIMM	Simone ROHE
Geneviève HARTLAND	Christiane VELINOT
Marie IGOT	Emmanuelle VIERLING-KOVAR
Fernand KACHELHOFFER	Elisabeth VIERLING
Thomas KIPP	Jo WEBER

Conseil d'administration

Michel BERNAULT	ASTUS
Denis BOTH	UD-CSF 67
Claude BROBECKER	CDAFAL 68
Marie-José CAILLER	URAF Grand Est
Daniel DIETRICH	FR-ORGECO Alsace
Marie-José FIGNIER	UFCS-FR 67 68
Marzieh FLAISCHER	FAMILLES RURALES Alsace
Michel FOU DRAT	FNAUT Grand Est
Bernard GLAENTZIN	URAVEC Alsace-Lorraine
Paulette GRAMFORT	AGF 67
Laurence GRANDJEAN	ORGECO 67
Raymond HAEFFNER	CNL 67
Cyrille JACQUOT	FR-ORGECO Alsace
Claude JOCHEM	FAVEC 68
André KARPOFF	AGF 68
Christiane KOBEL	CRAFAL Alsace
Bénédicte MARILLER	UFCS-FR 67 68
Marie-Rose MARZOLF	FAMILLES RURALES Alsace
Baya MELLAH	UD-CSF 67
Micia NICOD	COLECOSOL
Patrice PAUL	FNAUT Grand Est
Yves RENOUX	AGF 68
Fernand THUET	URAF Grand Est
Jean-Jacques TOUCHARD	AFOC Bas-Rhin
Isabelle VOLOCHINOFF	CNL 68

... appuyés par l'équipe salariée

Vincent DORFNER : Secrétaire général

Nathalie SCHOTT : Assistante de gestion

Laurence LOËGEL : Responsable du Service Juridique Formation Documentation, Juriste

Virginie GOBLET : Chargée de mission/Documentaliste

Juliette JACOBS : Juriste (Strasbourg)

Jean-Jacques BAUD : Juriste (Mulhouse)

Richard NICOLINI : Responsable du Service Media

Nathalie SCHOTT : Abonnements

Fritz FERNANDEZ : Responsable du Service Eco-Consommation

Myriam VEBER : Chargée de mission Animations

Florent ROUGIER : Conseiller Espace Info Energie

Marie FRANC : Conseillère Espace Info Energie

Chloé LETEMPLIER : congé parental

Un grand merci à Georges-Frédéric MAILLARD, élève-avocat, qui a accompagné l'équipe en 2017

Nos Partenaires financiers

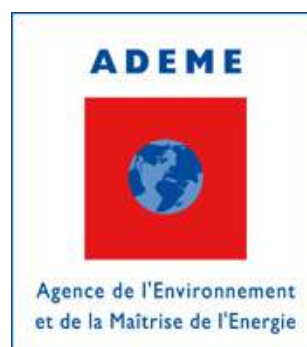
Nous remercions nos principaux partenaires financiers publics :



Conseil départemental



Haut-Rhin



Ainsi que tous les autres partenaires qui nous ont, une fois de plus, accompagnés en 2017 dans la réalisation de nos missions et de nos projets.



CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE

A STRASBOURG :

Siège social

7 rue de la Brigade Alsace Lorraine - BP 6
67064 STRASBOURG CEDEX
Tél. 03 88 15 42 40 - Fax 03 88 15 42 41
E-mail : administration@cca.asso.fr

A MULHOUSE :

33 Grand rue
68100 MULHOUSE
Tél. 03 89 33 39 79 - Fax 03 89 33 39 78
E-mail : cca68@evhr.net

www.cca.asso.fr