

UNION
POUR LA
CONSOMMATION
GRAND EST

CHAMBRE DE
CONSOMMATION
d'ALSACE



Rapport d'activité 2018



Chambre de Consommation d'Alsace



Rapport d'activité 2018

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. 12
Alimentation et santé	p. 16
Eco-consommation et énergie	p. 17
Le budget de la CCA	p. 19
Gouvernance et administration	p. 20

Le mot de la Présidente



Pour la dixième année consécutive, nous avons atteint l'équilibre financier en 2018... Derrière ce résultat symbolique, qui est un indicateur de bonne santé économique, dans un contexte national pourtant de plus en plus compliqué pour les associations, se cache beaucoup de dévouement et de travail effectué par les uns et les autres.

D'abord, je rends hommage à l'implication des salariés de la Chambre de Consommation d'Alsace qui se sont dépensés sans compter dans le cadre de leurs missions habituelles et lors de la mise en place de nouveaux projets. Je pense notamment à l'organisation et la réalisation du Marché Off de Noël, dont le portage a été totalement confié en 2018 à la Chambre de Consommation d'Alsace. Je pense aussi aux nouveaux partenariats que nous avons développés en 2018 pour une meilleure information des consommateurs, notamment avec la Fédération Bancaire Française, et aux autres que nous sommes en train de mettre en place et que nous vous présenterons l'année prochaine.

Tout ceci n'aurait jamais été possible sans la participation active des bénévoles des associations membres de la Chambre de Consommation d'Alsace, au sein de nos journées de formation ou dans le cadre de leurs missions de représentation. Un grand merci à eux.

Nos partenaires financiers, en ayant une nouvelle fois renouvelé leur soutien à nos actions en 2018, ont réaffirmé leur confiance dans la capacité de notre équipe à mettre en place des actions efficaces pour le bien de ses membres et de tous les consommateurs. Nous les remercions sincèrement. Nous espérons néanmoins que l'Etat, notre principal financeur, dont l'appui a globalement diminué en 2018, continuera de donner à l'action des associations de consommateurs la priorité qu'elle mérite.

Mais de nouveaux défis nous attendent en 2019 et après.

En 2020, la Chambre de Consommation d'Alsace aura cinquante ans ! Il faudra faire de la célébration de ce cinquantenaire un événement médiatique qui mettra en lumière l'utilité de l'action de notre association et certaines de nos missions.

Ensuite, la Chambre de Consommation d'Alsace doit se positionner comme un véritable partenaire de la nouvelle Collectivité européenne d'Alsace, qui naîtra en 2021. Nous réfléchissons à différentes propositions.

Nous sommes par ailleurs en train de développer une offre de formation destinée au monde de l'entreprise, en nous appuyant sur les compétences complémentaires de l'équipe.

Nous devons aussi réfléchir au développement de notre mission de Centre Technique régional de la Consommation (CTRC) sur le Grand Est, avec la perspective de la disparition prochaine de notre partenaire lorrain, le CTRC basé à Nancy.

Enfin, le dernier mais non le moindre, il nous faut penser à faire évoluer l'offre Media globale de la Chambre de Consommation d'Alsace, qui est constituée de notre journal *Le consommateur d'Alsace*, de nos sites Internet et de nos pages sur les réseaux sociaux, pour l'ouvrir à de nouveaux publics et la pérenniser. Notre ancien rédacteur en chef a pris sa retraite à la fin de l'année 2018, non sans prendre le temps d'aider deux jeunes collaboratrices à reprendre ses missions. Nous parions sur leurs compétences et leur créativité pour nous aider à relever ce passionnant défi !

Vous le savez déjà : des perspectives positives et des idées, nous en avons. Nous comptons sur l'appui indispensable de nos partenaires financiers, notamment l'Etat, pour continuer de nous aider à les concrétiser.

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", c'est un lieu d'échanges historique entre les représentants de 21 associations de consommateurs bas-rhinoises et haut-rhinoises. Elle se réunit globalement chaque mois en dehors de la période d'été.

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 an, 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. Elle permet également de préparer et de suivre les **représentations des consommateurs** assurées par le mouvement dans les instances publiques ou privées en Alsace. Enfin, elle apporte aux associations un **soutien technique** pour les aider à remplir efficacement leurs missions sur tout le territoire.

INFORMATION ET DÉBATS

L'actualité examinée en 2018 lors des réunions mensuelles a porté sur des sujets tels que

- Intermarché accusé par la Répression des fraudes d'avoir effectué de la **revente à perte** ;
- **bien-être animal** : comment faire ? ;
- **données personnelles** : les réseaux sociaux sur le banc des accusés ;
- **rail**, une réforme à haut risque ;
- le **burger** détrône le jambon-beurre ;
- la **consommation de viande** continue de décroître en France ;
- Système U choisit Carrefour pour **mutualiser ses achats** ;
- **Foire européenne** : attention aux arnaques ! ;
- étude internationale sur les risques liés à la **consommation d'alcool** : quelle interprétation ? ;



- impôts : le casse-tête du **prélèvement à la source** ;
- un **abattoir** certifié bio provisoirement **fermé** après une vidéo choc ;
- hausse des **taxes sur les carburants** ;
- Strasbourg Capitale de Noël et **Marché Off** ;
- Impôts et cotisations : la France a la **pression fiscale** la plus forte en Europe ;
- **implant files** : des témoins brisent l'omerta des dessous-de-table ;
- **rappel massif de médicaments** à base de Valsartan.

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 elle est présidée par Marie-José FIGNIER, qui est également présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace.

Pour plus d'informations : sg@cca.asso.fr .

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

- en février, sur l'**utilisation des intrants en agriculture biologique** : état des lieux et perspectives, avec Christophe RINGEISEN, de l'OPABA ;
- en avril, sur les nouvelles modalités de fonctionnement de l'accueil juridique de la Chambre de Consommation d'Alsace, avec Laurence LOEGEL, responsable de notre service "Juridique Formation Documentation", ainsi que sur les Commissions départementales d'aménagement commercial (CDAC) ;

Vie associative

- en octobre, les membres se sont retrouvés dans les locaux de l'association *Familles solidaires* à Mulhouse pour une très intéressante présentation de monsieur Jean RUCH, fondateur et co-dirigeant ;

- en novembre, sur les "**Familles à énergie positive** en Alsace" et la nouvelle édition du **Marché Off de Strasbourg**, dont le programme a ensuite été détaillé aux membres lors de la commission de décembre. Nos collaborateurs Florent ROUGIER (EIE) et Floriane DUPRE (Eco-consommation) nous ont présenté ces deux thématiques.

Le Secrétaire général a également présenté en mars les "**Bilan 2017 et Objectifs 2018**" des commissions "Alimentation", "Santé", "Consommation responsable" et "Vie associative", qui ont été collectivement repensés.

Par ailleurs, V. DORFNER a fait un point en mai 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 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 2018, nous comptabilisons autour de 140 représentations, au niveau local, départemental et au niveau 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 relations avec les 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 de nombreuses interventions d'experts du monde économique et social.

La mission CTCR

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 1980 à la demande de l'Etat.

Cette mission, effectuée en lien avec l'Institut national de la consommation (INC), consiste à apporter un appui technique aux associations 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.

Pour contacter le **Secrétaire général**

Tél. 03 88 15 42 43

Email : vincent.dorfner@cca.asso.fr

Juridique, Formation et Documentation

La Chambre de Consommation d'Alsace est tout à la fois un point d'accueil juridique, un organisme de formations juridiques et techniques et un centre de ressources documentaires.

Tournée tant vers les associations de consommateurs que vers les particuliers, elle travaille en étroit partenariat avec les acteurs du monde politique, économique et social.

ACCUEIL ET SOUTIEN JURIDIQUE

L'appui juridique fourni par les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace est ouvert tant aux associations de consommateurs membres qu'à nos concitoyens alsaciens.

APPUI TECHNIQUE AU SERVICE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La Chambre de Consommation d'Alsace est un outil au service des organisations régionales de consommateurs ; le service juridique contribue à cette mission par le traitement des demandes de renseignements, l'édition d'une lettre mensuelle d'actualités juridiques et l'organisation d'actions de formation en droit de la consommation.

Chaque année, les associations membres se tournent régulièrement vers nos juristes ; des problèmes de travaux aux troubles du voisinage, des litiges avec un opérateur de téléphonie mobile aux interrogations en matière de copropriété, aucun secteur d'activité n'a été épargné en 2018. Mais quelle que soit la difficulté, toutes les questions soulevées ont fait l'objet d'une réponse personnalisée.

5 437 sollicitations en 2018

Enfin, 13 actions de formation juridique ont été animées sur l'ensemble du territoire alsacien au profit des associations de consommateurs.

Quelque 132 permanents et bénévoles ont profité d'un éclairage très pointu sur des thématiques très diverses :

- Les contrats de téléphonie mobile et d'accès à Internet
- La loi ALUR et le secteur locatif
- Les pièges de la rénovation énergétique
- Les délais en matière contractuelle
- L'indemnisation dans les transports collectifs de personnes
- L'expertise
- Les troubles du voisinage
- La résiliation/résolution des contrats de consommation
- Les soldes et promotions
- La carte bancaire.

Un partenariat avec la Fédération bancaire française

Le Comité des banques FBFB Bas-Rhin et la Chambre de Consommation d'Alsace ont signé une convention de partenariat le 30 novembre 2018 afin de permettre aux associations de consommateurs de disposer d'une source d'information actualisée et d'outils pédagogiques pertinents sur les questions bancaires.



LETRE MENSUELLE D'ACTUALITÉS JURIDIQUES

Onze lettres d'actualités juridiques ont été réalisées en format numérique, l'occasion pour les permanents et bénévoles des associations de consommateurs membres de retrouver les dernières publications à caractère juridique, au travers de 5 rubriques : un focus, deux actualités réglementaire(s) et/ou jurisprudentielle(s), une mise au point, le chiffre du mois. En 2018, la part belle a été réservée à la loi de finances pour 2018, à la loi EGALIM (du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous), ainsi qu'à la loi ELAN (du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique).



APPUI JURIDIQUE

Juridique, Formation et Documentation

AU BÉNÉFICE DES CONSOMMATEURS

La Chambre de Consommation d'Alsace dispose d'un accueil juridique accessible 5 demi-journées par semaine à Strasbourg et 3 jours par semaine à Mulhouse. L'amplitude horaire est identique dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin.



En vue d'une meilleure efficacité, l'accès au service juridique a été régulé à partir du mois de septembre avec la mise en place d'une tarification, très modeste, pour les dossiers complexes, c'est-à-dire les demandes nécessitant une étude de documents et/ou des recherches approfondies.

En 2018, les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace ont enregistré 5 437 contacts, tous canaux confondus (téléphone, courriers, courriels, visites spontanées lors des permanences), soit une hausse d'environ 5 % par rapport à 2017.

La répartition entre les différents canaux de contact (téléphone, courriers, courriels, visites spontanées lors des permanences) reste stable : le téléphone représente toujours 70 % des sollicitations, tandis que les visites totalisent 17 % et les écrits 13 %. De même, la nature des sollicitations reste inchangée : pour trois quarts d'entre elles, les consommateurs expriment un mécontentement ou font part d'un litige. Pour un quart, ils recherchent des renseignements pertinents avant de contracter. Les domaines traités sont très vastes et divers : commerce, logement, assurance, banque, automobile, aucun secteur d'activité n'est épargné.

Répartition des sollicitations par secteur d'activité

- Prestations de services	16 %
- Secteur automobile	9,5 %
- Commerce (en magasin)	9 %
- Secteur locatif	8,5 %
- Ventes hors établissement	8 %
- Téléphonie / Internet	7,5 %
- Services d'intérêt général	7 %
- Secteur des assurances	6,5 %
- Secteur immobilier	6 %
- Secteur bancaire	5 %
- Tourisme, loisirs	4,5 %
- Professions libérales	2 %
- Autres demandes	10,5 %

	Strasbourg	Mulhouse	Total
Appels	1 894	1 874	3 768
Visites	592	334	926
Courriels	559	130	689
Courriers	54	0	54
Total	3 099	2 338	5 437

Juridique, Formation et Documentation

Tout comme les années précédentes, le secteur des **prestations de services** focalise l'essentiel des réclamations, soit 16 % ; les consommateurs se plaignent très régulièrement de malfaçons, devis non respecté, délais d'intervention trop longs et facturation excessive.

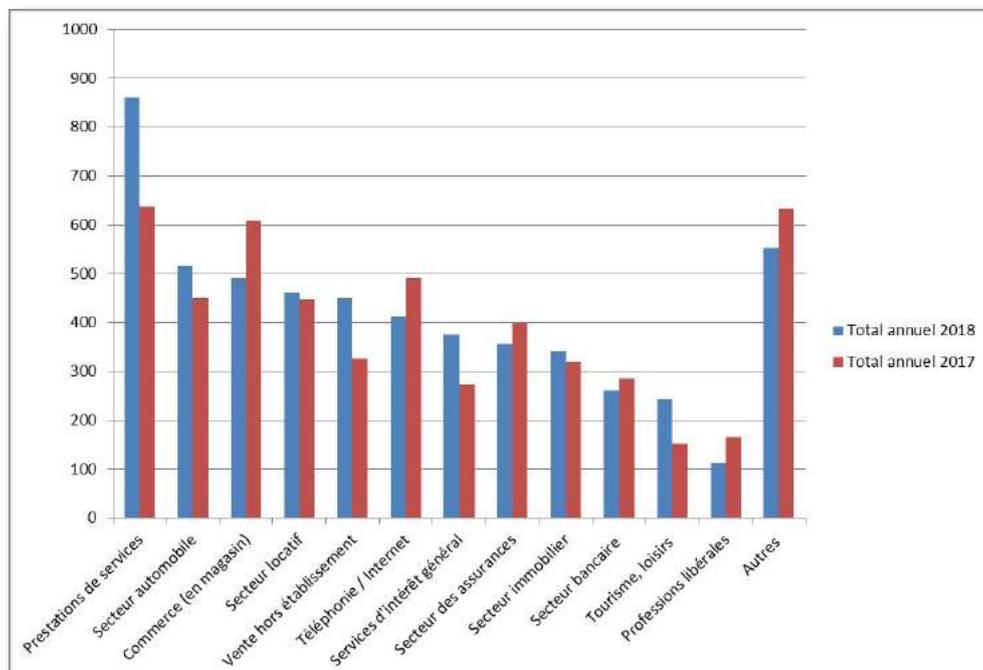
Si tous les autres secteurs d'activité arrivent loin derrière avec moins de 10 % des sollicitations, la grande nouveauté en 2018 est la propulsion du **secteur automobile** en seconde position. Le contexte économique aidant, les achats de véhicules d'occasion sont aujourd'hui beaucoup plus fréquents ; près d'un tiers des mécontentements portent sur des tromperies ou des problèmes de garanties.

Dans le secteur du **commerce**, c'est l'application des garanties qui draine une sollicitation sur trois, tandis que dans le domaine du **logement**, les conflits restent liés majoritairement aux décomptes de charges, à la répartition des travaux et à l'état des lieux.

Autre fait notable en 2018, la **téléphonie et Internet**, après avoir occupé le haut du classement pendant plusieurs années, régresse à la 6^{ème} place avec 7,5 % des sollicitations. L'intervention du législateur pour réguler le marché n'est certainement pas étrangère au phénomène.

Les **services d'intérêt général** quant à eux grimpent à la 7^{ème} place et une réclamation sur deux concerne les fournisseurs d'énergie. Le déploiement des compteurs communicants, *Linky* pour l'électricité et *Gazpar* pour le gaz, continue d'inquiéter très sensiblement les consommateurs.

Nombre de sollicitations par secteur



Une enquête sur la Foire Européenne, prémices à un partenariat

A la demande de l'Institut National de la Consommation, un juriste et un conseiller Info-Energie ont réalisé une enquête à l'occasion de la Foire Européenne de Strasbourg en septembre 2018 pour vérifier le respect de la réglementation en matière de publicité. En effet, depuis la loi Hamon de 2014, les professionnels ont l'obligation d'informer les consommateurs par voie d'affichage sur leur stand qu'ils ne disposent pas d'un délai de rétractation sur les foires et salons.

Sur 34 professionnels, 14 présentaient un affichage non-conforme ou illisible, 11 n'avaient apposé aucun panneau d'information, soit un taux de non-conformité avoisinant les 75 %.

Fort de ce constat, la Chambre de Consommation d'Alsace s'est rapprochée de Strasbourg Évènements, l'organisateur, en vue de définir et mettre en œuvre des actions concertées, destinées à renforcer la protection des consommateurs à l'occasion des foires et salons dans le respect de la législation en vigueur.

Juridique, Formation et Documentation

ACTIONS DE FORMATION

La Chambre de Consommation d'Alsace est enregistrée à la préfecture comme organisme de formations depuis l'an 2000 et reconnue sur *Datadock* depuis janvier 2018. Cela lui permet de conduire des actions de formation de qualité au profit des associations de consommateurs membres, mais également en direction de personnes en situation de précarité, ou à destination de publics adultes et scolaires de tous bords.

AU PROFIT DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La Chambre de Consommation d'Alsace a proposé, organisé et animé 30 actions de formation montées spécifiquement pour les bénévoles et salariés des associations alsaciennes de consommateurs. Sous forme de formations techniques, conférences didactiques ou visites de terrain, les sessions sont réalisées sur des demi-journées ou des journées entières, dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin, et ont réuni chacune entre 8 et 10 participants. Droit de la consommation, santé, éco-consommation, médias constituent les grandes thématiques traitées au cours de l'année 2018.

Domaine	Objectifs des formations	Nombre d'actions
Droit de la consommation	Assurer une veille législative et jurisprudentielle Approfondir les thématiques choisies par les associations	13
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	13
Médias / Documentation	Maîtriser les règles de la communication associative	2
Nombre d'actions de formation réalisées en 2018		30

EN DIRECTION DE PERSONNES PRÉCAIRES

Depuis de nombreuses années, la Chambre de Consommation d'Alsace intervient auprès de personnes en situation de précarité au travers de partenariats signés avec le Conseil départemental du Bas-Rhin. A ce titre, elle conduit des ateliers budgétaires en vue de transmettre aux publics des épiceries sociales les outils nécessaires à la construction, la gestion, la maîtrise du budget familial.

D'autres thématiques ont été traitées en 2018 dans le cadre de ce partenariat à destination de publics également fragilisés : la téléphonie mobile, les pièges de la consommation, la carte bancaire, les logos et labels, les produits ménagers, etc.

Par ailleurs, l'Union pour la Consommation Grand Est qui est portée par la Chambre de Consommation d'Alsace et son homologue lorrain, le Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Lorraine, a signé une convention avec la Région Grand Est dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt pour les têtes de réseaux régionales associatives. Ainsi, dans le cadre de l'opération intitulée "Ateliers de la consommation Grand Est", l'Union met en place et développe des actions consistant à démultiplier son savoir-faire en matière d'information, sensibilisation, formation sur des thèmes en lien avec la consommation. L'objectif est que la cinquantaine d'associations membres des deux structures de l'Union deviennent des relais actifs sur l'ensemble du territoire régional. En 2018, les actions organisées en Alsace ont porté sur le gaspillage alimentaire, la préservation de l'eau au quotidien, ou les pièges de la consommation en général.

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, des actions de sensibilisation ont été développées dans le domaine de l'énergie auprès d'enseignants. Des modules ont été organisés en faveur soit de publics adultes dans des centres sociaux-culturels, soit de jeunes en service civique en matière d'achats responsables, gaspillage alimentaire, qualité de l'air intérieur, tri des déchets, préservation de l'eau. 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 sur la protection de l'eau et les éco-gestes.



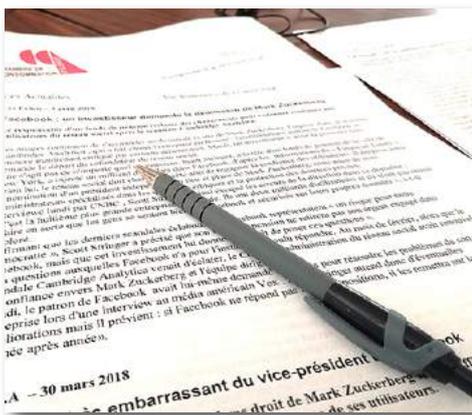
DATADOCK, DE QUOI S'AGIT-IL ?

Datadock est une base de données unique sur la formation professionnelle placée sous l'angle de la qualité et visant à améliorer la transparence de l'offre de formation. Elle permet d'attester de la conformité des organismes de formation enregistrés vis-à-vis des 6 critères qualité définis par la loi : identification précise des objectifs de la formation et adéquation au public formé, adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires, performance des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, qualification professionnelle des personnes chargées des formations, conditions d'information du public sur l'offre de formation, prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

ASSISTANCE DOCUMENTAIRE

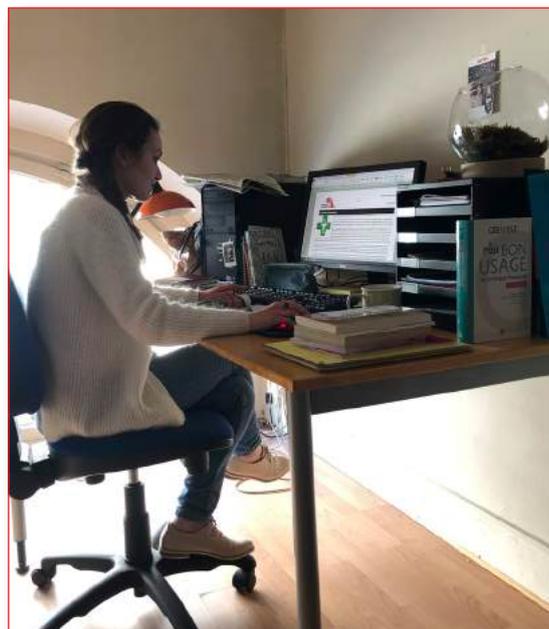
La Chambre de Consommation d'Alsace est un centre de ressources documentaires accessible tant aux permanents et bénévoles des associations de consommateurs qu'aux consommateurs eux-mêmes.

A ce titre, elle réalise et édite une lettre hebdomadaire d'information (pas moins de 44 en 2018), qui est adressée par voie électronique à l'ensemble de ses membres. Chaque lettre est l'occasion de faire le point sur l'actualité consumériste de la semaine écoulée et de publier le programme des émissions de consommation proposées par les médias sur la semaine à venir.



Plébiscitée par les associations, elle est accompagnée une fois par mois d'une lettre d'actualités juridiques.

Par ailleurs, la Chambre de Consommation d'Alsace fournit à la demande tout article ou dossier de presse, texte de lois, ou étude et ce quel que soit le domaine ; en 2018, les associations ont recherché des informations principalement en matière de santé, agriculture, consommation responsable. Les sollicitations des consommateurs, qui aujourd'hui accèdent facilement à l'information grâce à Internet, sont beaucoup plus rares et portent essentiellement sur 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 53 93

Email : virginie.goblet@cca.asso.fr

Les médias consommateurs

Depuis 1978, la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) publie *Le Consommateur d'Alsace*. Cette revue se consacre entièrement à tous les domaines de la consommation, ainsi qu'à l'environnement. D'autres informations consoméristes sont publiées en parallèle sur le site de la CCA. Les médias régionaux (presse quotidienne, TV et radio) relaient également des informations "conso" fournies par la CCA.

Le
Consommateur
d'Alsace



En Alsace, *Le Consommateur d'Alsace* reste la seule revue, sans publicité, entièrement consacrée à la consommation. Concernant sa diffusion, il est disponible à la vente au numéro (kiosque) et sur abonnement. La revue publie une enquête tous les deux mois sous forme de dossier.

Lecteurs, associations de consommateurs alsaciennes, presse généraliste peuvent y trouver de nombreuses informations.

COMMENT EST CONSTRUIT LE CONTENU ?

Directrice de publication, secrétaire général et journalistes constituent le comité de rédaction. Celui-ci se réunit tous les deux mois afin de convenir des prochains sujets des numéros à venir.

Plusieurs thèmes et propositions du dossier principal de huit pages sont discutés. Bien entendu, les associations de consommateurs, mais aussi des collaborateurs au sein de la CCA peuvent être force de proposition. 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

VENTES EN KIOSQUE ET PAR ABONNEMENT

En 2018, *Le Consommateur d'Alsace* a publié six dossiers (lire p. 13).

En moyenne, 5 275 exemplaires par numéro ont été imprimés.

Concernant la moyenne des ventes, elle se situe à 3 960 exemplaires par parution.



Les médias consommateurs



Numéro 238
(janvier-février 2018)
OGM, où en est-on ?

Depuis 2008, la France interdit la culture des OGM. Il s'agit de plantes dites "transgéniques". Cela étant, des denrées alimentaires issues de plantes transgéniques sont toujours importées en France. Mais outre cet aspect des choses, des OGM non transgéniques (dits "OGM cachés") sont aujourd'hui cultivés en France à grande échelle. Ce sont des OGM sur le plan technique. Mais le fait qu'ils ne soient pas transgéniques leur permet d'échapper au champ d'application de la directive européenne au grand dam des consommateurs...



Numéro 241
(juillet-août 2018)
Spécial fermes-auberges

"Une ferme, une randonnée" est une initiative conjointe entre le Parc régional naturel des Ballons des Vosges et l'Association des fermes-auberges du Haut-Rhin. Sur les 39 fermes-auberges haut-rhinoises ayant reçu un agrément, 26 possèdent déjà leur plaquette. La quasi totalité des fermes-auberges situées sur des communes adhérentes au *Parc naturel régional des Ballons des Vosges*, ont pu ou vont bénéficier de ce travail grâce au financement de la région Grand Est et d'ADT. Dans *Le Consommateur d'Alsace*, le lecteur peut retrouver des circuits avec toutes les indications nécessaires.



Numéro 239
(mars-avril 2018)
L'eau du robinet en Alsace, pourquoi la choisir

En France, l'eau du robinet est issue des eaux superficielles pour 40 % et des eaux souterraines pour 60 %. En Alsace, 98 % de l'eau du robinet est issue des eaux souterraines. Dans notre région, nous avons la chance d'avoir accès à la plus grande nappe phréatique d'Europe occidentale. Concernant le coût pour le consommateur, l'eau du robinet est sans conteste la moins onéreuse : jusqu'à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille ! Dans ce dossier, la qualité, le coût mais aussi les questions relatives à la distribution, au paiement des factures tout comme aux problèmes de fuites sont posées.



Numéro 242
(septembre-octobre 2018)
Linky, le compteur qui fait disjoncter ?

Rares sont les sujets aussi "explosifs" que celui qui concerne Linky. Ce compteur communicant, en cours de déploiement, fait l'objet de nombreuses polémiques. Ses détracteurs affirment qu'il est dangereux pour la santé et inutile. Son défenseur, *Enedis*, le principal gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, dément en bloc une grande partie de tous les reproches qui lui sont fait. *Le Consommateur d'Alsace* fait le point sur l'aspect sanitaire, la protection des données personnelles, les incidents techniques répertoriés et l'intérêt du dispositif, trop coûteux selon la Cour des comptes.



Numéro 240
(mai-juin 2018)
Nanoparticules de plus en plus présentes !

Les nanoparticules (NP) sont de plus en plus utilisées par les industriels, sans pour autant qu'ils indiquent sur leurs emballages, alors que la législation les y oblige pour l'alimentation. Mais de quoi s'agit-il exactement ? D'une grande diversité d'assemblage de petites particules, d'un diamètre inférieur à 100 nanomètres (nm), soit dix milliardièmes de mètre. Mais pourquoi les industriels tiennent-ils tant aux nanoparticules ? Tout simplement parce qu'elles offrent beaucoup d'avantages pour eux (par exemple couleur, texture, odeur, des produits).



Numéro 243
(novembre-décembre 2018)
Vivre sa retraite à l'étranger

Lorsqu'ils arrivent à la retraite, certains se disent que partir est le meilleur moyen d'améliorer leur quotidien. C'est effectivement une possibilité en sachant qu'il n'existe pas un pays qui remplit toutes les conditions pour être idéal. Peut-on percevoir sa retraite à l'étranger ? Quelles sont les démarches à entreprendre ? Ce dossier répond aux questions qu'il faut absolument se poser avant de partir vivre sa retraite à l'étranger...

Les médias consuméristes



Le mot de la Directrice de publication

Comme depuis la création de la revue *Le Consommateur d'Alsace* en 1978, la présidente de la *Chambre de Consommation d'Alsace* (CCA) en est également la directrice de la publi-

cation. Arrivée en 2008 à la CCA, Marie-José Fignier anime l'équipe chargée de l'information. « L'année 2018 a été une année charnière car le rédacteur en chef de la revue a désiré faire valoir ses droits à la retraite pour la fin 2018. Il a assuré son travail de rédacteur tout en commençant à passer le flambeau aux deux collaboratrices qui prennent sa succession. Concernant l'aspect purement éditorial, nous avons connu un moment très fort avec la publication d'une enquête concernant le compteur Linky. Un numéro que nous avons particulièrement bien vendu. Ce qui me fait penser que lorsque nous collons parfaitement aux préoccupations de nos concitoyens, nous sommes encore capables, nous presse écrite, d'être lus ! Il n'y a donc pas de fatalité, même si nous sommes conscients que l'Internet a bouleversé nos mode de vie et de lecture. »

LES VENTES EN 2018

Le Consommateur d'Alsace, comme tous les autres médias, connaît des temps difficiles. Malgré cela, tout est fait au sein de l'équipe pour réduire l'hémorragie de lecteurs que tout support écrit subit actuellement. La *Chambre de Consommation d'Alsace* a vendu 23 757 exemplaires de son magazine régional. Le numéro consacré aux Fermes-auberges s'est particulièrement bien vendu cette année.

Bien que le volume des ventes total ait baissé de 4,7 % par rapport à l'année précédente, la moyenne des ventes en kiosque est passée de 1 252 à 1 344 exemplaires.

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



Le Consommateur d'Alsace et le quotidien L'Alsace

Depuis plus de 10 ans que *Le Consommateur d'Alsace* collabore avec *L'Alsace*. Depuis 2015, le quotidien publie tous les mardis un article dans "La Tribune du consommateur". Le site Internet de *L'Alsace* reprend cette publication. Tous les vendredis, *L'Alsace* publie également une "Question conso" élaborée par le service juridique de la CCA.



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

Depuis 2015, *Le Consommateur d'Alsace* a une tribune hebdomadaire (le mardi) dans les colonnes du quotidien les *DNA*, cahier "Région", rubrique "Vivre mieux". 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

Achat sur internet : soyez vigilant !

Les achats en ligne sont de plus en plus nombreux, notamment lorsque les fêtes de fin d'année arrivent. Mais acheter sur internet demande de la vigilance. La Répression des fraudes publie un guide pratique gratuit en ligne.



Autrement dit, une police virtuelle, un site internet, en « n » peut également ne pas être votre ami. La fraude est partout. La lecture des « nombreux signaux » permet de vous faire protéger.

En 2017, 37 millions de cyberacheteurs ont dépensé 82 milliards d'euros pour 2,2 milliard de transactions.

Les achats en ligne sont de plus en plus nombreux. Car les Français sont de plus en plus nombreux à acheter en ligne. En 2017, les 37 millions de cyberacheteurs ont dépensé 82 milliards d'euros pour 2,2 milliard de transactions. 1 Français sur 5 achète en ligne. En fait, les courses, s'abonner à un magazine, louer un film... acheter en ligne, on peut tout acheter en ligne. Pour acheter en ligne, il faut être vigilant. Pour acheter en ligne, il faut être vigilant. Pour acheter en ligne, il faut être vigilant.

Le guide pratique gratuit en ligne est disponible sur le site www.cca.asso.fr.

Les médias consuméristes

LE SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE EST "WEB RESPONSIVE"*. TROIS NOUVELLES INFORMATIONS PAR SEMAINE SONT PUBLIÉES SUR LE SITE. MAIS SI L'ACTUALITÉ LE NÉCESSITE, CE RYTHME DE PARUTION PEUT ÊTRE PLUS IMPORTANT.

*"web responsive" : Site Internet dont le contenu s'adapte à la taille de différents écrans (smartphone, ordinateur, tablettes).

Le rythme de parution du site de la CCA est tri-hebdomadaire : le lundi, mardi et jeudi. Quand l'actualité le nécessite, d'autres publications peuvent s'ajouter. La nouvelle interface élaborée en 2017 permet de naviguer très facilement et d'être parfaitement lisible, quelle que soit l'interface (ordinateur, tablette ou smartphone).

INFORMATION A PORTÉE DE CLIC

Outre l'aspect purement visuel lié à la nouvelle interface, l'objectif de ce site est de permettre à l'internaute de trouver très rapidement l'information qu'il recherche. Une page "associations membres" permet

de trouver toutes les associations de consommateurs en Alsace.

Le moteur de recherche du site permet de trouver très rapidement nos archives. De nombreux liens vers d'autres sites à vocation consumériste sont également disponibles.

Le public peut trouver très facilement toutes les coordonnées de l'équipe de la CCA. De même, les trois derniers rapports d'activité sont téléchargeables.



ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO !

Juristes, journalistes de la revue *Le Consommateur d'Alsace*, 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 sont diffusées en direct entre le lundi et le vendredi, selon la thématique, toujours le matin.

Cela fait depuis plus de 10 ans que la CCA participe au programme de la radio publique. 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.



La Chambre de Consommation d'Alsace possède une page Facebook depuis 2014. Elle est fréquemment mise à jour et constitue un lien supplémentaire avec le public. Cette page se fait l'écho de la revue *Le Consommateur d'Alsace*, mais aussi de l'actualité locale en faisant 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

L'alimentation est une thématique transversale traitée par l'ensemble des services de la Chambre de Consommation d'Alsace.

Ainsi, Le Consommateur d'Alsace a consacré deux dossiers en 2018 à des sujets en lien avec l'alimentation : les OGM d'une part, les nanoparticules d'autre part. En outre divers articles publiés tout au long de l'année ont permis d'aborder notamment les questions soulevées par la présence du glyphosate dans certains aliments, les résidus de pesticides dans les fruits et légumes, l'assouplissement des normes bio à l'horizon 2021, les produits allégés, etc.

La lettre hebdomadaire d'information est également l'occasion de parler alimentation. A titre indicatif, elle a évoqué le rappel des produits infantiles Lactalis, les invendus alimentaires dans la grande distribution, le rôle des aliments ultra transformés sur le cancer, la hausse du recours aux pesticides, le grignotage des Français, ou encore les applications pour Smartphone destinés à renseigner les consommateurs sur la composition des produits alimentaires. En outre, la loi du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous, dite loi EGALIM, a fait l'objet de longs développements dans la lettre d'actualités juridiques.

Enfin, le service éco-consommation intervient très régulièrement auprès de publics de tout âge et de tout horizon sur le gaspillage alimentaire, les logos et labels et les achats responsables.



SANTÉ

La Chambre de Consommation d'Alsace bénéficie d'un agrément Santé, qui lui permet d'élire et proposer des représentants des usagers au sein des institutions alsaciennes du système de santé. Cet agrément a été renouvelé pour cinq ans en janvier 2018 par arrêté du directeur de l'Agence Régionale de la Santé (ARS).

Les bénévoles des associations de consommateurs réunies au sein de la Chambre de Consommation d'Alsace ont ainsi participé en 2018 à quelque 70 instances hospitalières ou de santé en tant que représentants des usagers, que ce soit au niveau local, départemental ou régional.

Dans le cadre de la commission Santé, une visite très intéressante du Centre de réadaptation de Mulhouse a été organisée le 28 mars. Le 17 octobre, les membres de la commission se sont retrouvés dans les locaux de l'association Familles Solidaires, (www.familles-solidaires.com) à Mulhouse. M. Jean RUCH, fondateur et codirigeant, leur a présenté avec son équipe les missions et actions de cette belle et innovante association, qui a pour but de promouvoir "l'habitat partagé et accompagné" dans toute la France.

Par ailleurs, les membres de la commission ont continué 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.

Eco-consommation et énergie

En 2018, les différentes actions développées par nos soins - avec la participation active de publics toujours plus nombreux - ont permis d'identifier des solutions concrètes aux problèmes que chacun rencontre au quotidien, et de les faire connaître largement à travers l'Alsace. La preuve est faite à nouveau que concilier économies, santé, maintien d'emplois, accessibilité des produits ou services, et respect de notre environnement à travers nos choix de consommation est possible sur notre territoire !

ACHETER MIEUX

L'équipe de la Chambre de Consommation d'Alsace a renforcé une fois de plus ses actions afin que chacune et chacun puisse construire sa consommation au plus près de ses besoins réels – mais aussi de ses convictions !



Pour des achats responsables en Alsace

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 142 producteurs et 9 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 2018 nous avons tout d'abord réalisé 18 interventions spécifiques à travers l'ensemble de notre région destinées aux acheteurs particuliers, mais également aux professionnels en charge des approvisionnements 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 pleinement coordonné, toujours en partenariat avec la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS Grand Est) la réalisation d'un marché de Noël entièrement dédié aux achats responsables.

Actions Eco-consommation 2018 (chiffres clé)

307 interventions publiques

173 interventions en milieu scolaire

161 interventions destinées aux jeunes et aux adultes

6 453 personnes directement rencontrées

L'ESPACE INFO ENERGIE DE LA CCA

Des conseillers indépendants qui vous accompagnent dans vos projets de rénovation ! Depuis 2001, la Chambre de Consommation d'Alsace (CCA) assure, en partenariat avec l'Ademe Alsace, le programme Climaxion de la Région et l'Eurométropole, 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 454 demandes en 2018 dont 92 dossiers pour accompagner les particuliers dans la résolution de litiges avec des professionnels. A ces demandes s'ajoutent 1 048 personnes directement sensibilisées lors de salons, conférences ou formations: ce qui porte à 1 502 le nombre de personnes directement touchées par les conseillers EIE de la CCA en 2018. Ces derniers ont continué à participer à de nombreuses actions (thermographie, fête de l'énergie) ou ont organisé des temps de formations spécifiques pour des salariés d'entreprises, des membres associatifs, des personnes en service civique ou des écoliers et collégiens.

Le lien entre le service juridique et l'EIE s'est également renforcé en 2018 pour mener des actions de sensibilisation mais aussi deux enquêtes lors de la foire européenne. La première était une demande de l'INC concernant l'affichage obligatoire sur stand, la deuxième sur les techniques de vente des professionnels. Cette dernière a permis de créer un partenariat avec Strasbourg événement, suite aux observations réalisées. L'objectif est de protéger un maximum le consommateur en lui communiquant ses droits mais aussi lui apporter un point d'information. Le défi des Familles à Energie Positive (FAEP) qui s'est déroulé en Alsace, pendant l'hiver 2018 - 2019 a encore mobilisé un grand nombre de personnes notamment l'Eurométropole (plus d'une centaine de familles). Ce défi annuel est relevé par des volontaires réunis en équipes qui font le pari de réduire d'au moins 8 % leur consommation 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, France Bleu et pour la rédaction d'articles dans la presse.

Eco-consommation et Energie

Du 23 novembre au 24 décembre 2018, ce marché de Noël OFF, qui a bénéficié d'un appui important de la Ville de Strasbourg, a réuni plus d'une vingtaine d'acteurs incontournables de la production et de la distribution responsables en Alsace dans un cadre original – place Grimmeisen en plein cœur de Strasbourg. Vu le succès qu'a connu cette troisième édition, l'aventure du Marché OFF est relancée en 2019.



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 2018, nous avons développé nos interventions sur le terrain auprès de groupes scolaires : notre animation *Hop'la Feuille*, destinées aux enfants d'écoles maternelles de l'agglomération colmarienne. Au total, près de 3 000 élèves de 114 classes ont été ainsi sensibilisés de manière ludique au tri et à la 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 son plan d'actions concertées autour de la réduction du gaspillage alimentaire. Notre plan d'actions a donné lieu cette année encore à une série d'événements ludiques auprès du grand public à travers l'Alsace. Enfants, étudiants, parents, particuliers et professionnels

Pour contacter le Service Eco-consommation

Tél. 03 88 15 42 45

Email : fritz.fernandez@cca.asso.fr

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 à travers nos territoires.

POUR UNE EAU DE QUALITÉ

L'appui à une meilleure gestion de notre ressource vitale 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 termes.

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'usagers. 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 usagers, qu'il s'agisse de rendre plus lisible la facture d'eau ou d'améliorer l'accompagnement des consommateurs.

TOUS CONCERNÉS

En 2018, 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 de d'informer et d'éduquer différents publics : des enfants de 7 à 11 ans, des jeunes de 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 dans le cadre de manifestations sportives ainsi que de salons et rencontres destinés au grand public à travers l'Alsace.



Pour contacter l'Espace Info Energie

Tél. 03 88 24 96 12 ou 03 88 24 96 13

Email :

florent.rougier@cca.asso.fr

chloe.letemplier@cca.asso.fr

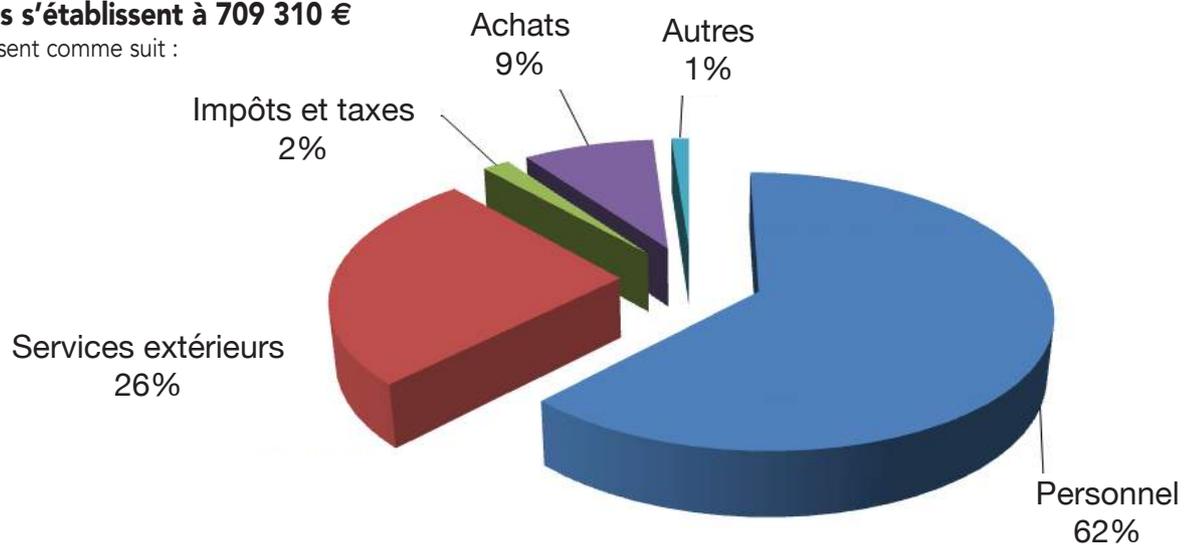
Le budget de la CCA

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2018 fait apparaître les données suivantes :

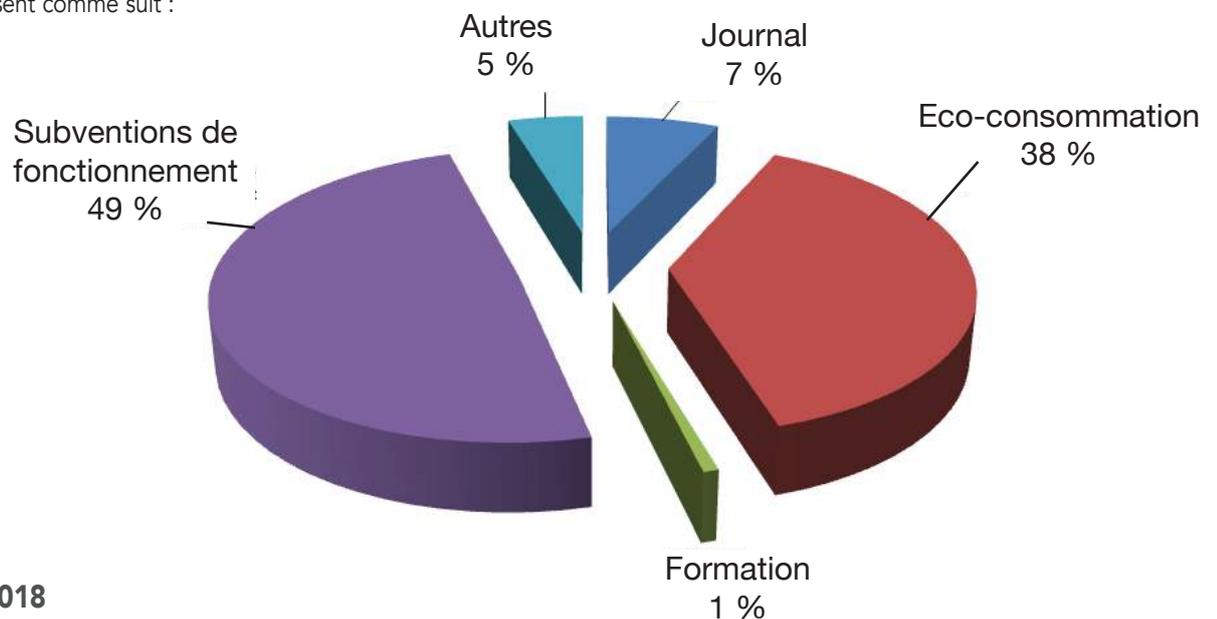
Les dépenses s'établissent à 709 310 €

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 709 428 €

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2018

L'exercice 2018 présente un résultat positif de 118 €

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 2018, 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 notamment 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-ORGEKO 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 Bas-Rhin et Haut-Rhin	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 - Grand Est
- CRESUS Alsace	Chambre Régionale du Surendettement Social
- FAVEC 68	Fédération des Associations de Conjointes Survivants et parents d'Orphelins
- ORGEKO 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 2018

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

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
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

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

... 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, a pris sa retraite à la fin de l'année

Nathalie SCHOTT : Abonnements

Fritz FERNANDEZ : Responsable du Service Eco-Consommation

Myriam VEBER : Chargée de mission Animations

Floriane DUPRE a rejoint l'équipe en mai en tant que chargée de mission

Florent ROUGIER : Conseiller Espace Info Energie

Marie FRANC : Conseillère Espace Info Energie, a quitté l'équipe en mai

Chloé LETEMPLIER : qui était congé parental a repris son poste en novembre

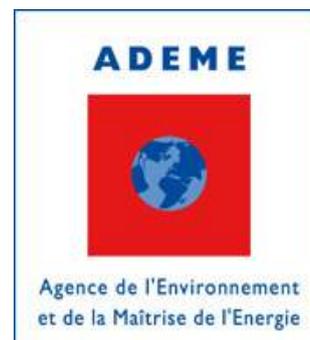
Merci à Véronique BROM qui nous a apporté son aide pendant quelques mois sur le Marché Off.

Nos Partenaires financiers

Nous remercions nos principaux partenaires financiers publics :



Conseil départemental



Ainsi que tous les autres partenaires qui nous ont, une fois de plus, accompagnés en 2018 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