



Rapport d'activité 2019



Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est



Rapport d'activité 2019

Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est

Sommaire

Le mot de la Présidente	p. 4
Vie associative	p. 5
Juridique, Formation et Documentation	p. 7
Les médias consommateurs	p. 12
Eco-consommation	p. 16
Espace Info-Energie	p. 17
Le budget de la CCA-GE	p. 19
Gouvernance et administration	p. 20

Le mot de la Présidente



L'année 2019 restera dans l'histoire de la Chambre de Consommation d'Alsace une année difficile, pleine de contrastes et de paradoxes. Mais elle prend aussi un tournant à l'aube de ses 50 ans vers un horizon élargi à une nouvelle grande Région, la Région Grand Est.

Contrastes entre les attentes des consommateurs davantage investis dans leurs exigences de qualité et de transparences, mieux informés (parfois trop et mal), désireux de mieux consommer (plus sain, plus local, plus respectueux de l'environnement) et au final des caddies remplis de produits ultra-transformés, cultivés à l'autre bout du monde !

Paradoxe entre "le tout, tout de suite, tout le temps et sans effort" et le désir sincère de modifier son comportement vers un nouvel équilibre entre l'Homme et la Nature. Le consommateur du XXI^e siècle est schizophrène !

Contraste entre la nécessité d'impliquer les associations de consommateurs dans les structures économiques et la diminution des moyens accordés par l'Etat pour soutenir la viabilité de leurs structures.

Moins de bénévoles, plus de sollicitations de représentations auprès des différents acteurs institutionnels et économiques et de moins en moins de ressources pour mener à bien la défense et l'accompagnement des consommateurs dans un monde en pleine mutation. Monde où se creuse le fossé entre les "sachants", qui maîtrisent les outils de communication et d'information, et les "oubliés" de l'illelectronisme, jeunes ou vieux.

Deux mondes parallèles qui avancent et s'éloignent l'un de l'autre. Comment alors concilier "inclusion" et "humanisme" sans volonté des acteurs publics de soutenir le monde associatif et ses bénévoles, acteurs de terrain et de lien social ?

Paradoxe des besoins d'acteurs de terrains, bénévoles et reconnus par les consommateurs comme fiables, crédibles, désintéressés et le gouvernement qui s'interroge sur l'intérêt des associations de consommateurs !

Plus que jamais, nous devons retrouver du lien et nous ré-inventer dans un contexte social et environnemental de plus en plus complexe et économiquement difficile.

Plus que jamais nous avons besoin de concrétiser des partenariats, Associations, Etat, Région, acteurs institutionnels, économiques publics et privés pour mener à bien nos actions et répondre aux attentes de nos concitoyens.

C'est dans ce mouvement de fond d'un monde qui se cherche que la Chambre de consommation d'Alsace est devenue la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est.

Désireuse de proposer ses services en matière d'assistance juridique, de formation et de documentation aux associations de consommateurs lorraines, la Chambre de Consommation d'Alsace réunie en Assemblée Générale Extraordinaire le 24 octobre 2019 a adopté une résolution destinée à étendre son champ d'action à la région Grand Est.

Les modifications statutaires ont été inscrites au Registre des associations du Tribunal d'instance de Strasbourg le 31 décembre. L'année 2019 a principalement "servi" à mieux faire connaissance avec les associations lorraines et à mettre en place les premières formations juridiques pour leurs bénévoles.

2020 devra, dans une démarche dynamique et collégiale, resserrer les liens entre les associations, renouer avec les partenaires historiques du Centre technique régional de la consommation de Lorraine (CTRC), déployer des formations ciblées sur les attentes des bénévoles et l'évolution constante du droit de la consommation, mutualiser les représentations institutionnelles.

Garder le lien malgré la distance, développer de nouveaux outils de communication pour pallier le manque de moyens financiers et de ressources humaines, analyser l'évolution de la consommation et répondre à ses nouveaux enjeux. Un challenge qui, fin 2019, s'annonce vital pour le mouvement consumériste dans le Grand Est.

Notre cinquantenaire en 2020 sera l'occasion de réfléchir à ces problématiques. Un grand débat est en projet rassemblant bénévoles des associations, salariés et partenaires pour analyser l'évolution de la consommation, élaborer de nouveaux projets et cumuler nos énergies au service de nos concitoyens-consommateurs.

2019 s'est terminé sur le départ de l'ancien Secrétaire général, Vincent Dorfner, parti vers d'autres horizons, et l'accueil d'une nouvelle Directrice Générale, Cécile Viriat, ingénieure agricole, très impliquée dans le domaine associatif (ONG, Syndicat, Associations). Elle est également spécialisée dans les démarches qualités, l'élaboration des politiques publiques, les projets de développement durable des territoires. Nous lui souhaitons épanouissement et succès dans les nombreux challenges qui l'attendent.

Un grand merci à tous, bénévoles, salariés, partenaires sans qui rien n'aurait pu se réaliser. Nous comptons sur vos fidèles soutiens et la pérennité de nos partenariats en 2020.

Marie-José Fignier

Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est

Vie associative, la rencontre mensuelle des associations de consommateurs

Comme chaque année, la commission "Vie associative" qui se réunit près d'une fois par mois maintient le lien entre toutes les associations-membres alsaciennes et maintenant lorraines de la CCA-GE. Elle pourrait également accueillir prochainement des associations de consommateurs "champardennaises" depuis l'extension des champs d'actions de la CCA-GE en 2019.

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 et du Grand Est. C'est la plus "généraliste" des commissions organisées et celle qui se réunit le plus souvent. Depuis l'accueil des associations lorraines, elle devient le ciment de la CCA-GE qui anime, coordonne, propose les nouveaux projets communs. D'autres commissions 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. Les membres de la Commission Alimentation ont débattu et ont porté la parole de la CCA-GE à travers leurs diverses représentations, et nouvellement au sein des Chambres d'agriculture d'Alsace et du Grand Est et autres organisations agricoles spécialisées (Démarches qualité, concours fleuris, etc.). La Commission Santé a également été très active à travers les mandats des représentants des usagers dans les établissements de santé et au sein de France Assos Santé. Chaque commission est présidée par un bénévole assisté d'un salarié de la CCA-GE.

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/Lorraine 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 2019 lors des réunions mensuelles a porté sur des sujets tels que

- les couches lavables,
- la fin du billet de 500 €
- Glyphosate : une étude en France pour clore le débat ?
- Antalgiques : les chiffres inquiétants de l'addiction aux opiacés en France



- Pour passer au zéro déchet, de grandes marques vont proposer un service de consigne
- Les banques lancent le virement instantané entre particuliers par mobile
- Loi alimentation : les prix de l'alcool ont augmenté de 3,2 %
- La gratuité des transports encore en discussion
- Trop de sucres dans les aliments préparés pour bébé
- La 5G sur la rampe de lancement
- Le black Friday

SI L'UNION FAISAIT LA FORCE, LA CCA-GE FERA TOTALEMENT L'UNION !

Après la disparition du Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de Lorraine, l'Union pour la Consommation Grand Est (créée en décembre 2016) laisse la place à la CCA-GE, c'est-à-dire la Chambre de Consommation d'Alsace étendue au Grand Est.

La CCA devient, en effet, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est par modification statutaire fin 2019. Son siège reste à Strasbourg, et elle est présidée par Marie-José FIGNIER. Elle accueille, anime, coordonne désormais les actions pour et avec l'ensemble des associations de consommateurs du Grand Est et non plus seulement d'Alsace.

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

- Les abus commerciaux sur Internet
Par ailleurs, des interventions suivies de débats avec les membres ont porté :

- En mars, sur la gratuité des transports publics ;
- En avril, sur le raccordement ferroviaire de l'Euroairport avec la FNAUT Grand Est et sur l'application mobile citoyenne du SDEA ;
- En octobre, sur la Foire européenne de Strasbourg : Enjeux, réglementa-

Vie associative

tion et partenariat avec la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est avec Juliette JACOBS, juriste ;

- En novembre, sur le Marché OFF de Strasbourg, ou "Noël Autrement", par Fritz FERNANDEZ, Responsable Eco-consommation ;
- En décembre, sur l'intérêt du "Black Friday" et "Peut-on vivre sans Internet?"

REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS

En premier lieu, la CCA-GE représente chaque année les consommateurs, en tant qu'administratrice au sein d'organisations impliquées sur la consommation, telles que le CEC (Centre Européen des Consommateurs qu'elle a cofondé en 1993) ou encore Alsace Mouvement associatif, l'ADIL 68 (Agence Départementale d'Information sur le Logement du Haut-Rhin), SINE (Strasbourg Initiation Nature et Environnement). Les collectivités publiques et certains organismes privés ont continué de solliciter des représentants des consommateurs à notre association. 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.

En 2019, la Chambre d'agriculture Grand Est a accordé une place de choix à la CCA-GE dans plusieurs de ses commissions afin de recréer du lien entre le producteur et le consommateur (Ex : Commission Communication, Commission circuits-courts).

L'ARS (Agence Régionale de Santé) a ouvert un appel à candidature pour permettre la continuité des représentations des usagers au sein des CDU (Commission des usagers). Près d'une vingtaine de candidatures ont été déposées.

Le Pôle d'animation territorial de l'ESS de l'Eurométropole et de la ville de Strasbourg a proposé à la CCA-GE un siège à sa création. La CSS (Commission de Suivi de Site) du Centre de traitement et de valorisation des déchets d'Oberschaeffolsheim a sollicité la présence de la CCA-GE.

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 Conseils d'administration de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est.

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 2019, nous maintenons environ 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 (comme le CESER). 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 régionale : 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 et du Grand Est contribue à travers ses actions de formation et l'organisation de nombreuses interventions d'experts du monde économique et social.

LA SPÉCIFICITÉ CCA-GE DANS UN RÉSEAU NATIONAL DE CTCR

Si la CCA-GE assure les missions habituelles d'un Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) depuis près de 50 ans à la demande de l'Etat, elle est la seule structure française du réseau fédéré par l'INC à combiner autant de missions supplémentaires. Elle porte un Espace Info Energie – guichet d'information et de conseil sur la rénovation énergétique –, elle informe et renseigne juridiquement en direct le consommateur, elle s'engage en faveur de la consommation responsable par la sensibilisation de divers publics et la mise en réseau d'entreprises autour des achats responsables et elle édite une revue bimestrielle de la consommation.

Pour contacter la Directrice générale

Tél. 03 88 15 42 43

Email : cecile.viriat@cca.asso.fr

Juridique, Formation et Documentation

Développement des services payants, élargissement sur le Grand Est et relance des offres de formation dans le privé, signature d'un partenariat avec la Banque de France..., le service Juridique, Formation, Documentation s'est enrichi de nouvelles expériences en 2019 dans le cadre de ses missions de point d'accueil juridique, d'organisme de formation et de centre de ressources documentaires.

ACCUEIL ET SOUTIEN JURIDIQUE

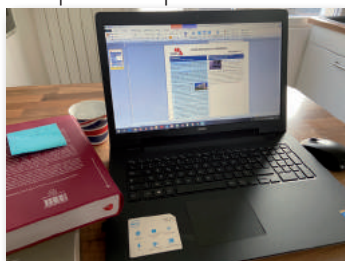
La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est un outil technique au service des organisations régionales de consommateurs ; elle fournit également un appui juridique indispensable aux citoyens du Grand Est.

OUTIL TECHNIQUE AU SERVICE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est sont des interlocuteurs privilégiés pour les associations de consommateurs membres. Ils traitent toutes les demandes de renseignements juridiques émanant des bénévoles et salariés, réalisent mensuellement à leur attention une lettre d'actualités juridiques, organisent et animent des sessions de formation qui leur sont dédiées intégralement.

Confrontées à des questions parfois épineuses en droit de la consommation, les associations régionales de consommateurs s'en remettent volontiers au service juridique. Quel que soit le problème soulevé, litige d'ordre bancaire, interrogation dans le domaine locatif, mécontentement vis-à-vis d'un opérateur de téléphonie mobile, une réponse personnalisée est apportée dans les meilleurs délais par téléphone ou par courriel.

En 2019, les associations de consommateurs membres ont reçu chaque mois par voie numérique une lettre d'actualités juridiques, soit 12 au total. Toute l'actualité réglementaire et jurisprudentielle des semaines écoulées est passée au crible au travers de 5 rubriques, dont un Focus qui met l'accent sur des modifications impactant particulièrement les droits ou



4 873 sollicitations en 2019

finances des consommateurs ; ainsi la loi de finances pour 2019, le nouveau mode de calcul du seuil de revente à perte, la mise en place d'un référent unique dans les administrations, la réforme de la justice, la modification du fonctionnement des copropriétés, la mise en œuvre des nouvelles règles de sécurité en matière de paiement... ont reçu un éclairage spécifique.



Enfin, 20 demi-journées de formation à visée purement juridique ont été proposées sur tout le territoire aux associations de consommateurs membres sur des thématiques en lien avec d'une part l'actualité en droit de la consommation, d'autre part les besoins exprimés par les salariés et bénévoles.

En 2019, les lois *EGALIM* ("pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous"), *ELAN* ("Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique"), *PACTE* ("croissance et transformation des entreprises"), les troubles du voisinage ou encore les bons usages de la carte bancaire ont suscité l'intérêt des salariés et bénévoles du mouvement consommateur, avec une moyenne de 11 participants par session de formation.

Par ailleurs, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a participé pour la seconde année consécutive à la Semaine de l'argent, du 25 au 31 mars 2019, et a organisé à cette occasion diverses actions, notamment deux sessions de formation au profit des associations sur "La résiliation ou résolution des contrats de consommation dans un contexte de difficultés budgétaires".

UN PARTENARIAT AVEC LA BANQUE DE FRANCE

La Banque de France et la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est ont signé une convention de partenariat le 14 juin 2019 afin de permettre aux associations de consommateurs de disposer d'une source d'information actualisée et d'outils pédagogiques pertinents sur les questions bancaires, mis à disposition par la Banque de France. Des rencontres seront organisées en 2020 sur les différents territoires pour approfondir diverses thématiques.



SOUTIEN JURIDIQUE EN DIRECTION DES CONSOMMATEURS

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est accueille les consommateurs à raison de 30 heures par semaine. Les permanences juridiques sont tenues à Strasbourg et à Mulhouse ; elles consistent en de l'accueil tant téléphonique que physique.

En 2019, le nombre de sollicitations s'est élevé à 4 873, chiffre globalement en recul par rapport à l'année précédente. La baisse peut s'expliquer en premier lieu par la mise en place d'une tarification, même modeste, en septembre 2018 pour les dossiers complexes (demandes nécessitant une étude de documents et/ou des recherches approfondies), en second lieu par la diversification de notre offre de formations qui a monopolisé davantage les juristes de la CCA-GE.

Si le téléphone permet une réponse instantanée et reste le canal de contact privilégié des consommateurs, le nombre de sollicitations écrites a fait un bond de 24 % par rapport à 2018.

Par ailleurs, quatre sollicitations sur cinq expriment un mécontentement des consommateurs ou impliquent l'existence d'un litige avec un professionnel. Les demandes de renseignements préalables à un achat restent très minoritaires.

Enfin, les juristes offrent leur appui quel que soit le domaine d'activité qui questionne les consommateurs : commerce et prestations de service, logement et automobile, banque et assurance, etc.

Répartition des sollicitations par secteur d'activité

- Prestations de services	15 %
- Secteur locatif	9,5 %
- Commerce (en magasin)	9,5 %
- Secteur automobile	9 %
- Téléphonie / Internet	8,5 %
- Secteur immobilier	8 %
- Ventes hors établissement	7 %
- Services d'intérêt général	6,5 %
- Secteur des assurances	6 %
- Secteur bancaire	5,5 %
- Secteur immobilier	6 %
- Tourisme, loisirs	5 %
- Professions libérales	1,5 %
- Autres demandes	9 %

Nombre de sollicitations

Canal de contact	Sous-total	En pourcentage	Total
Appels	3 210	66 %	3 954
Visites	744	15 %	
Courriels	846	19 %	919
Courriers	73		
Total général			4 873

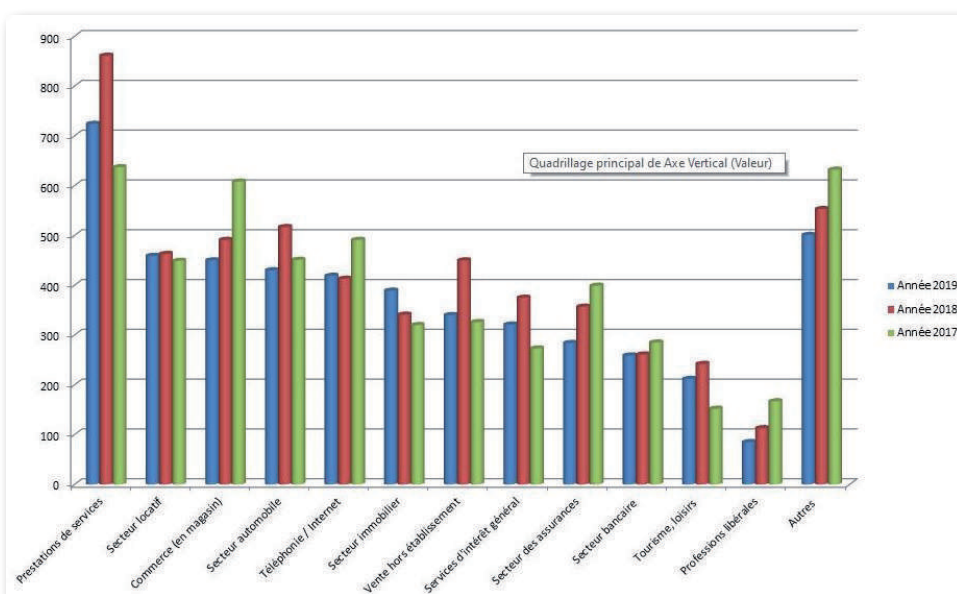
Juridique, Formation et Documentation

Le secteur des prestations de services n'a pas dérogé en 2019 à une règle établie depuis de longues années : avec 15 %, il arrive en tête des réclamations qui portent pour l'essentiel sur des problèmes de malfaçons, de devis non respecté, de délais d'intervention trop longs ou encore de facturation excessive.

Le logement repasse en seconde position du classement avec 9,5 % des sollicitations ; la répartition des travaux entre locataire et propriétaire ou les décomptes de charges restent les principales sources de conflit dans ce secteur. Il rivalise d'ailleurs avec le commerce, domaine dans lequel les consommateurs se plaignent de façon récurrente d'une mauvaise application des garanties. Même si le secteur automobile régresse à la 4^{ème} place du classement, il draine 9 % des réclamations, dont un quart concerne des tromperies ou des problèmes de garantie sur véhicule d'occasion.

Enfin, le recul des mécontentements dans le secteur de la téléphonie et d'Internet, amorcé en 2018, s'est confirmé en 2019, certainement grâce à la mise en place de la médiation de la consommation, tandis que les services d'intérêt général, et en particulier les fournisseurs d'énergie, se maintiennent en bonne place dans le classement : les consommateurs continuent de se questionner sur les problèmes de sécurité et de protection des données que soulève le déploiement des compteurs communicants sur l'ensemble du territoire.

NOMBRE DE SOLLICITATIONS PAR SECTEUR



LA CCA-GE SUR LA FOIRE EUROPÉENNE DE STRASBOURG

En 2018, une enquête réalisée sur la Foire Européenne de Strasbourg à la demande de l'Institut National de la Consommation avait révélé que près de 75 % des professionnels présents ne respectaient pas la réglementation en matière de publicité. Après divers échanges, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est et Strasbourg Événements, l'organisateur, ont signé le 1^{er} avril 2019 une convention de partenariat visant à définir et mettre en œuvre des actions concertées, destinées à renforcer la protection des consommateurs à l'occasion des foires et salons. C'est dans ce cadre que la CCA-GE a disposé d'un stand dans le Hall 1 de l'édition 2019; les trois juristes se sont relayés pendant 11 jours pour informer et conseiller aussi bien consommateurs que professionnels.



ACTIONS DE FORMATION

Organisme de formations enregistré depuis l'an 2000 et "datadocké" en janvier 2018, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est réalise de nombreuses actions de formation à l'égard de publics divers dans les domaines relevant de ses missions..

A DESTINATION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

36, c'est le nombre de demi-journées de formation que la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a proposé, organisé et animé au profit du mouvement consommateur alsacien et lorrain, et sur l'ensemble des territoires.

Les actions sont conduites sous forme de formations techniques, de conférences didactiques, de visites de terrain ou encore d'ateliers pédagogiques et portent sur les sujets d'actualité dans les domaines du droit de la consommation, de l'éco-consommation, de l'énergie ou encore de la santé.

Depuis 2017, la Chambre de Consommation d'Alsace, et du Grand Est aujourd'hui, est partenaire de la Région Grand Est dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt pour les têtes de réseaux régionales associatives et plus particulièrement de l'opération "Ateliers de la consommation Grand Est". La CCA-GE organise donc des actions visant à démultiplier son savoir-faire, afin que ses associations membres deviennent des relais actifs en matière d'information et de formation sur des thèmes relatifs à la consommation : le gaspillage alimentaire, la préservation de l'eau au quotidien, les pièges de la consommation en général.

Les ateliers initiés en 2018 se sont poursuivis en 2019 et ont permis d'aborder de nouveaux sujets, tels que la réduction des déchets ou les dangers liés à l'utilisation de la carte bancaire.

Domaine	Nombre d'actions
Droit de la consommation	20
Santé	2
Eco-consommation	4
Médias / Documentation	10
Nombre d'actions de formation réalisées en 2019	36

EN FAVEUR DE PUBLICS FRAGILES

Dans le cadre d'une convention de partenariat signée avec le Conseil Départemental du Bas-Rhin, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est anime des ateliers pédagogiques de toutes sortes à destination de publics dits fragiles aussi bien dans des épiceries sociales, dans des centres socio-culturels que dans des associations d'accueil de femmes immigrées : ateliers budgétaires pour disposer des outils nécessaires à une bonne gestion du budget familial, ateliers sur le gaspillage alimentaire pour maîtriser les gestes à adopter pour ne plus gaspiller, ateliers sur les produits d'entretien pour apprendre à fabriquer des produits maison, etc.

POUR TOUT PUBLIC

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est intervient plus largement auprès de publics divers au gré des partenariats tissés avec les collectivités et la société civile.

A titre d'exemple pour l'année 2019, des modules ont été développés auprès 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 actions de sensibilisation ont été conduites dans des écoles maternelles sur la prévention et le tri des déchets, dans des écoles primaires sur la préservation de l'eau du robinet, auprès de collégiens sur les éco-gestes.

Enfin, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est intervenue fin 2019 auprès d'acteurs de la grande distribution sur les règles d'information des consommateurs. L'adoption des lois EGALIM et PACTE, le projet de loi sur le gaspillage alimentaire et l'économie circulaire ont nécessité des mises à jour de connaissances et de bonnes pratiques que les juristes ont délivrées sur 8 demi-journées à quelque 110 directeurs de magasins, chefs de département et chefs de rayon d'hypermarchés de la région.

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est offre une assistance documentaire à toute personne en demande d'informations spécifiques sur un sujet donné, tant permanents et bénévoles des associations, que consommateurs ou travailleurs sociaux.

En premier lieu, la CCA-GE conçoit et édite par voie numérique une lettre d'information qui synthétise les points forts de l'actualité consumériste sur la semaine passée et communique le programme des émissions de consommation proposées par les médias sur la semaine à venir. 41 lettres ont été réalisées en 2019 ; elles sont complétées en fin de mois par la lettre d'actualités juridiques.

Spécifiquement en 2019, la CCA-GE a participé à l'une des actions communes engagées par le

réseau des CTCR : la lutte contre l'illectronisme (combinaison d'illectronisme et électronique ou la non-maitrise de l'outil informatique et Web). Une enquête a été réalisée sur le sujet et un mémo avec les pièges à éviter et les bonnes pratiques sur le Net a été élaboré en collaboration avec le réseau de la CCA-GE et mis à disposition des consommateurs. Par ailleurs, la CCA-GE transmet sur simple demande tout article ou dossier de presse, étude ou comparatif quel que soit le domaine : consommation responsable, économie solidaire, santé, alimentation...

Malgré un accès facilité aux informations grâce à Internet, les associations de consommateurs sollicitent toujours régulièrement la CCA-GE, bénéficiant ainsi d'une assistance documentaire parfaitement adaptée. Les demandes de consommateurs en termes de documentation, moins fréquentes aujourd'hui, se focalisent prioritairement sur des tests comparatifs.

Lettre d'information
8 novembre 2019

Actualités consommation

Fraude à l'assurance : une pratique répandue malgré les sanctions encourues

Un Français sur dix a déjà fraudé son assureur et 30 % se déclarent prêts à le faire si l'occasion se présente. Ces chiffres sont issus du premier **baromètre** sur les fraudes à l'assurance publié le 5 novembre 2019 par le comparateur en ligne **LeLynx.fr**, en partenariat avec l'institut de sondage CSA.

L'étude, basée sur les déclarations de 1 001 répondants représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, met en évidence la popularité de la pratique malgré les sanctions encourues (la nullité du contrat et remboursement des sommes versées, jusqu'à cinq ans d'emprisonnement et 375 000 € d'amende). En effet, la fraude est présente dans tous les secteurs. Il apparaît néanmoins que les garanties les plus touchées sont les assurances Automobile et Habitation.

Parmi les fraudes reconnues par les enquêtes, l'absence de déclaration de sinistre (accord amiable) est la plus répandue. Viennent ensuite le fait de « profiter d'un sinistre pour déduire d'autres sinistres plus importants qui n'ont pas eu lieu » (19 %) et le fait de « faire jouer l'assurance d'un proche » (15 %). Selon les responsables de l'étude, ce type de fraude est en hausse en raison de la multiplication des objets connectés « mal assurés et dont le prix incite à faire jouer la responsabilité civile d'un proche ». Enfin, 14 % des répondants déclarent « faire porter la responsabilité d'un sinistre à un tiers ».

La principale raison avancée par les Français ayant déjà fraudé ou hésitant à le faire est d'éviter de subir un malus (un répondant sur deux) et donc de voir augmenter sa prime d'assurance. Parmi les autres secteurs évoqués, on relève la volonté de bénéficier d'une meilleure indemnisation par son assureur (46 %) ou de ne pas avoir à payer la franchise (39 %). Cette dernière est d'ailleurs jugée trop élevée par un tiers des enquêtés alors qu'un Français sur cinq considère que les montants d'indemnisation sont trop faibles. Comme l'indique Amina Waizer, directrice générale déléguée de **LeLynx.fr**, ces chiffres « démontrent surtout que les assurés ne trouvent pas adéquats les niveaux élevés des primes d'assurance ». Cela se ressent tout particulièrement chez les 18-34 ans, qui voient souvent leur prime grimper car ils sont considérés comme des « profils à risques » par les assureurs automobiles. De la même manière, les travailleurs indépendants et les seniors sont « plus enclins à frauder en matière d'assurance santé ou leurs primes sont plus chères que les autres », comme le précise Amina Waizer.

À retenir

- D'après le baromètre de **LeLynx.fr**, un Français sur 10 a déjà fraudé son assurance.
- Les raisons qui motivent la fraude sont principalement la volonté d'éviter d'avoir un malus, celle d'être mieux indemnisé et celle de ne pas avoir à payer la franchise.
- Le Code des assurances prévoit plusieurs sanctions en cas de fraude à l'assurance : la nullité du contrat en cas de fraude lors de la souscription, le remboursement des sommes versées en cas de fraude lors du sinistre. Enfin, le Code pénal sanctionne l'escroquerie par une peine pouvant aller jusqu'à cinq ans de prison et 375 000 € d'amende.

Prime à la conversion des véhicules particuliers : un bilan largement positif en 2018

La prime à la conversion, aussi appelée « prime à la casse », est un dispositif visant à inciter les Français à se débarrasser de leurs véhicules polluants datant d'avant 2001 pour le remplacer par un véhicule plus récent et moins émetteur de dioxyde de carbone (CO₂). Une **étude** du Commissariat général à l'égalité territoriale (CGED) publiée fin octobre 2018, fait le bilan de ce dispositif pour l'année 2018.

Les 253 000 bénéficiaires de la prime à la conversion en 2018 sont majoritairement des ménages ruraux et aux revenus plutôt modestes. Dans 72 % des cas, ils sont non-imposables. De plus, l'attribution de la prime a bien accompagné la mise au rebut de véhicules anciens (19 ans en moyenne) et fonctionnant principalement au diesel (80 % des cas).

Au-delà de ce portrait, le CGED a effectué une évaluation socio-économique du dispositif visant à déterminer si la prime à la conversion a été positive pour la société dans son ensemble. Pour ce faire, l'étude a chiffré les gains environnementaux (en termes d'émissions de CO₂, de particules fines et d'oxydes d'azote), les gains sur la consommation de carburant ou ceux liés à l'entretien, avant de les comparer aux surcoûts résultant de l'anticipation d'achat du nouveau véhicule. In fine, le bilan est positif puisque les 375 millions d'euros de bénéfices environnementaux sont plus importants que les 310 millions d'euros de surcoûts entraînés par le dispositif.

Ce « gain net collectif » est dû pour deux tiers aux rejets de polluants évités grâce au renouvellement du parc automobile. Le rapport révèle notamment que les véhicules achetés par les bénéficiaires du dispositif ont un taux d'émissions unitaire moyen de 306 grammes de CO₂ par kilomètre parcouru, qui ils soient neufs ou d'occasion (90 % des cas), ce qui est inférieur à celui de la flotte neuve prise dans son ensemble (112 g/km).

Néanmoins, « ce bilan global cache des disparités » selon les termes de l'étude. Les bénéfices sont concentrés dans les territoires les plus densément peuplés (« 1 000 habitants au km² ») où « le coût social associé à la pollution atmosphérique est le plus élevé ». Or, comme nous l'avons mentionné, la prime à la conversion a été majoritairement utilisée par les habitants de zones rurales. De manière similaire, le bilan varie en fonction de la motorisation du véhicule. Comme l'indique l'étude, le dispositif se justifie surtout « lorsqu'un atout est remplacé par une autre motorisation, ou lorsque le véhicule acquis est électrique ou à faible émission de CO₂ ».

Enfin, il faut noter que si l'intérêt de la prime pour la collectivité dans son ensemble peut varier, il est nettement positif pour les individus. Sans elle, les gains sur la consommation de carburant et sur les coûts d'entretien ne compenseraient pas le surcoût lié à l'achat d'un nouveau véhicule.

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, devenue Grand Est (CCA-GE) 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-GE. Les médias régionaux (presse quotidienne, TV et radio) relaient également des informations "conso" fournies par la CCA-GE.

Le
Consommateur
d'Alsace



En Alsace, *Le Consommateur d'Alsace* reste la seule revue, sans publicité, entièrement consacrée à la consommation. Concernant sa diffusion, elle 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 rédactrices 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-GE 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 édito
- page 3 : actualité
- pages 4 et 5 : actualité consommation (sous

forme de brèves ou de courts articles)

- page 6 : santé
- page 7 : coup de projecteur
- 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 (anciens numéros, page abonnement)
- page 24 : société

VENTES EN KIOSQUE ET PAR ABONNEMENT

En 2019, *Le Consommateur d'Alsace* a publié six dossiers (lire p. 13).

En moyenne, 4 933 exemplaires par numéro ont été imprimés.

Concernant la moyenne des ventes, elle se situe à 3 479 exemplaires par parution.



Les médias consomméristes



Numéro 244
(janvier-février 2019)

*Banque...
Prenez le pouvoir !*

Qui ne possède pas de compte bancaire aujourd'hui ? Moins de 1 % de la population ! Presque tout le monde est concerné. Le fait d'utiliser au quotidien et de façon automatique les produits et services des banques nous donne le sentiment de maîtriser ces outils. Cette maîtrise est pourtant illusoire car basée sur un fonctionnement "normal", sans incident. Reprendre le pouvoir face à sa banque, c'est mieux connaître et mieux comprendre le fonctionnement de celle-ci, mais aussi prendre la mesure des risques en cas de dégradation des relations.



Numéro 247
(juillet-août 2019)

*Spécial fermes-auberges
Promenons-nous à vélo !*

En 2019, nous nous sommes intéressés aux itinéraires cyclables en Alsace et dans les Vosges, à proximité des fermes-auberges agréées. Il existe de nombreuses pistes, adaptées à tous les niveaux et toutes les envies et accessibles au plus grand nombre. Quant aux Fermes-Auberges, elles offrent alors la possibilité de s'octroyer une pause, bienvenue pendant la balade, pour déguster des plats typiquement alsaciens, faits maison avec des produits locaux. L'occasion de découvrir des produits du terroir avant de continuer sa route. Alors, tous en selle !



Numéro 245
(mars-avril 2019)

Objets connectés, faut-il en avoir peur?

Les objets connectés sont des objets électroniques connectés sans fil, partageant des informations avec un ordinateur, une tablette ou un *smartphone*. Ils sont capables de percevoir, d'analyser et d'agir selon les contextes et notre environnement. Ils se sont multipliés sur différents supports et dans tous les domaines. Mais le prix élevé de ces technologies reste le principal frein pour les consommateurs, de même que l'absence de valeur ajoutée qu'on leur accorde (souvent qualifiés de "gadgets"). Autre source d'inquiétude : la protection des enfants...



Numéro 248
(septembre-octobre 2019)

Foires et salons : les coulisses

Quelque 1 135 foires et salons sont organisés en France. Si elles représentent une opportunité commerciale pour les entreprises, ce n'est pas toujours le cas pour les consommateurs... Des pratiques à la limite de la légalité sont recensées (énergie, habitat), engageant les consommateurs sur de fortes sommes. Ils peuvent se retrouver devant le fait accompli, ayant signé un bon de commande de plusieurs milliers d'euros sans avoir la possibilité de se rétracter. Rentrons au cœur des coulisses, pour en débusquer les pièges.



Numéro 246
(mai-juin 2019)

*Maladie de Lyme :
scandale sanitaire?*

Cette maladie infectieuse sujette à controverse, touche de plus en plus de personnes. Transmise essentiellement par une morsure de tique, la maladie de Lyme toucherait chaque année au moins 27 000 personnes en France. En Alsace, 2 200 cas sont détectés par an. Au jardin, en forêt, mais aussi dans les parcs urbains..., ces petites bêtes de quelques millimètres sont présentes partout mais restent cependant méconnues. Les tests sont-ils fiables ? Comment prévenir la maladie ? Peut-on en guérir ? Faisons le diagnostic de cette maladie.



Numéro 249
(novembre-décembre 2019)

*Comment fêter
Noël autrement?*

Si les fêtes de Noël sont souvent rythmées par une consommation à outrance, de nombreux Français cherchent à leur donner un nouveau sens. Comment consommer de manière plus responsable ? Peut-on éviter la surconsommation et le gaspillage pendant les fêtes ? Autant de questions que ce numéro du Consommateur d'Alsace aborde. Et Parmi le large choix de marchés en Alsace, ceux des producteurs locaux ont la cote ! Produits éthiques, biologiques et artisanaux, objets récupérés et recyclés... Le tout dans une approche plus éthique, solidaire et tout aussi conviviale.

Les médias consomméristes




Le mot de la Directrice de publication

La présidente de la *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est* (CCA-GE) est également la directrice de la publication du *Consommateur d'Alsace*. Arrivée en 2008 à la CCA-GE,

Marie-José Fignier anime l'équipe chargée de l'information. « Cette année a été marquée par la prise en main de notre revue *Le Consommateur d'Alsace* par deux collaboratrices de la CCA-GE, en remplacement du rédacteur en chef parti à la retraite fin 2018. Elles ont assuré l'élaboration des quatre derniers numéros, avec le soutien de leur prédécesseur ainsi que de toute l'équipe, qui contribue à sa rédaction. En 2019, la CCA-GE et Strasbourg Evénements ont signé une convention de partenariat permettant à nos juristes de tenir une permanence à la Foire européenne. Cela a été l'occasion pour nous de consacrer un dossier de notre journal aux foires et salons, dans un souci de toujours mieux accompagner les consommateurs et les alerter sur les pièges qu'ils peuvent rencontrer. Notre revue consommériste demeure un réel outil d'informations pratiques pour nos concitoyens ! » En 2019, la CCA-GE a intensifié son partenariat avec le quotidien les DNA en publiant une seconde chronique hebdomadaire, tous les jeudis, sur des thématiques d'éco-consommation.


LES VENTES EN 2019
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 la perte de lecteurs que tout support écrit subit actuellement. La *Chambre de Consommation d'Alsace* et du Grand Est a vendu 20 875 exemplaires de son magazine régional. Bien que le volume des ventes total ait baissé de 12,13 % par rapport à l'année précédente, la moyenne annuelle 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, *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-GE.



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

Le Consommateur d'Alsace a deux tribunes hebdomadaires (le mardi et le jeudi) 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*
 Gestion : Nathalie Schott
 Tél : 03 88 15 42 40
 Email : abonnement@cca.asso.fr
 Rédaction : Floriane Dupré et Virginie Goblet
 03 88 15 53 93
 Email : virginie.goblet@cca.asso.fr



Les médias consuméristes

LE SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE ET DU GRAND EST 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).



Page d'accueil du site Internet de la CCA-GE

Le rythme de parution du site de la CCA-GE 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

L'objectif de notre 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 de notre région. 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-GE. De même, les trois derniers rapports d'activité sont téléchargeables.

ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO !

Juristes, rédactrices de la revue *Le Consommateur d'Alsace*, conseillers de l'*Espace Info Energie* de la *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est* (CCA-GE) 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-GE participe au programme de la radio publique. Ces "consultations" permettent aux auditeurs de poser des questions à l'antenne. Ils obtiennent des réponses instantanément. En revanche,

si la question nécessite des recherches, le consommateur est soit pris hors antenne, soit invité à se rendre dans les locaux de la CCA-GE.



La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est 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", le Marché OFF de Noël et diverses animations grand public menées au cours de l'année.

Eco-consommation

Notre travail d'équipe, avec la participation active de publics toujours plus nombreux, a permis d'identifier une vaste palette de solutions concrètes aux problèmes que chacun rencontre au quotidien, et de les faire connaître à l'échelle des territoires. Ces solutions prouvent que concilier économies, santé, maintien d'emplois dignes, accessibilité des produits, et respect de notre environnement - à travers nos choix de consommation - est bel et bien possible !

HALTE AUX GASPILLAGES!

Sans que nous le sachions toujours, les déchets que nous produisons nous coûtent, à la fois directement (achat, enlèvement, élimination) et indirectement par leur impact sur notre environnement et notre santé. C'est pourquoi nous veillons à identifier des solutions pratiques et adaptées à chacun pour réduire la quantité, le coût et la toxicité de nos déchets. En 2019, plus de 50 animations ou interven-



tions sur mesure impliquant directement des enfants, des jeunes ou des adultes ont été réalisées grâce à l'appui de l'Eurométropole de Strasbourg. À travers l'Alsace nous avons également développé nos interventions sur le terrain. Nous sommes notamment intervenus auprès des groupes scolaires de l'agglomération colmarienne. Au total, plus de 3 000 élèves de 123 classes ont été ainsi sensibilisés de manière ludique au tri et à la réduction des déchets tout au long de l'année.

EAU = VIE

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 pour maîtriser les coûts d'une eau accessible et saine à court, moyen et long termes.

Actions Eco-consommation 2019 (chiffres clé, hors activités Espace Info-Energie)

295 interventions publiques

181 interventions en milieu scolaire

48 interventions destinées aux jeunes (12-25 ans)

66 interventions destinées aux adultes

+ de 6 400 personnes directement rencontrées

TOUS CONCERNÉS

En 2019 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.

En partenariat avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg, nous avons mobilisé 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 dans le cadre de manifestations sportives ainsi que d'ateliers pratiques destinés au grand public sur nos territoires, ce sont plus de 2 350 personnes que nous avons pu toucher directement sur la thématique de l'eau.

LA CCSPL DU SDEA ALSACE MOSELLE ET EUROMÉTROPOLE

Les associations de consommateurs membres de la CCA-GE siègent à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) de la ville et de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS), 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, alsaciens et lorrains, membres de la CCA-GE donnent ainsi leur avis sur les mesures mises en place par les services du SDEA ainsi que ceux de l'EMS pour améliorer la qualité du service offert aux usagers, qu'il s'agisse de rendre plus lisible les factures d'eau, d'améliorer l'information et l'accompagnement des usagers au quotidien ou de se positionner sur l'épandage des boues..

Eco-consommation

ACHATS RESPONSABLES

Notre site de référence pour des achats responsables en Alsace, et sa page Facebook, ont été actualisés en continue. 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 d'information en constante évolution à consulter sans modération : www.zigetzag.info



INTENSIFICATION DE NOS ACTIONS

En 2019 nous avons réalisé 37 interventions spécifiques à travers l'ensemble de notre région, destinées aux acheteurs particuliers, ainsi qu'aux professionnels en charge des achats pour les collectivités ou les entreprises sur nos territoires.

Rencontres au sein de lieux de productions, mais également animations de journées thématiques pour la formation de jeunes, et visites "tourist'éthiques" ont fortement contribué à une meilleure visibilité de l'offre responsable à Strasbourg et en Alsace.

Pour permettre au plus grand nombre de conclure l'année en beauté, nous avons poursuivi avec la Chambre régionale d'économie sociale et solidaire (CRESS) le développement d'un marché de Noël entièrement dédié aux achats responsables. Du 22 novembre au 24 décembre 2019, nous avons assuré l'animation du marché de Noël OFF qui a bénéficié d'un appui important par la Ville de Strasbourg. Ce marché a réuni plus de 30 acteurs incontournables de la production responsable en Alsace. Il a permis à un public toujours plus important (plus de 100 000 visiteurs) de profiter d'offres pleinement cohérentes pour les fêtes de fin d'année, dans une atmosphère marquée par une très grande convivialité.



Visite des Jardins de la Montagne verte dans le cadre des circuits Tourist'éthiques



Visite de l'entreprise d'insertion ENVIE Strasbourg avec les membres du bureau de liaison du Parlement européen



Marché OFF - Place Grimmeissen

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

Espace Info-Energie

UN GUICHET DE PROXIMITÉ AU SERVICE DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE !

Depuis près de 10 ans, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est sensibilise, informe et conseille de façon objective et indépendante le consommateur sur la rénovation énergétique dans le cadre de son partenariat avec l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie) et la Région.

La sensibilisation et l'information s'est menée au travers de multiples interventions (par exemple : deux balades thermiques et thermographiques à Oberhausbergen et Lingolsheim générant 30 rendez-vous, recrutement de 23 familles pour diagnostic thermographique à Cronenbourg, Salon de l'Habitat), de sept articles publiés dans les DNA (Qualité de l'air intérieur, aides financières, rénovation énergétique...) et plusieurs articles publiés dans Le Consommateur d'Alsace (le mal-logement, les bonnes pratiques pour un confort d'été...).

2019 fut l'année de l'évènement final du défi des familles à énergie positive (FAEP) organisé en mai en Alsace à l'Ecomusée : près de 300 participants, dont 90 % provenaient des équipes de l'Eurométropole de Strasbourg, se sont engagés à réduire d'au moins 8 % leurs consommations d'énergie et d'eau grâce aux seuls éco-gestes appris !

Les conseillers ont en outre assuré des permanences téléphoniques et accueilli les consommateurs pour répondre à leurs questions techniques, financières mais également juridiques. Ce n'est pas moins de 731 sollicitations qui ont été enregistrées en 2019, dont 63 % se sont concrétisées par un projet de rénovation énergétique. Les principales demandes concernent les aides financières possibles (critères d'éligibilité, démarches administratives, etc.) ou encore les nouvelles tendances en matériaux renouvelables et les entrepreneurs spécialisés locaux existants pour les travaux. L'EIE, et plus largement l'équipe de la CCA-GE, apporte aussi sa compétence et son expérience juridique pour accueillir le consommateur sujet à litiges en matière de rénovation énergétique (tels que les démarchages abusifs, les malfaçons...). En 2019, l'EIE a encore relevé de nombreuses plaintes concernant "la rénovation à 1 €" ou le photovoltaïque, comme ses homologues du réseau FAIRE. Car l'EIE de la CCA-GE, est également un "réfèrent" pour l'ensemble du réseau FAIRE Grand Est dans le signalement d'entreprises du secteur de l'isolation et la rénovation thermique auprès de la DGCCRF partenaire.



Clotûre du Défi des Familles à Energie Positive du Grand Est, édition 2018-2019



Pour contacter l'Espace Info Energie
Tél. 03 88 24 96 13
Email : cca@eie-grandest.fr

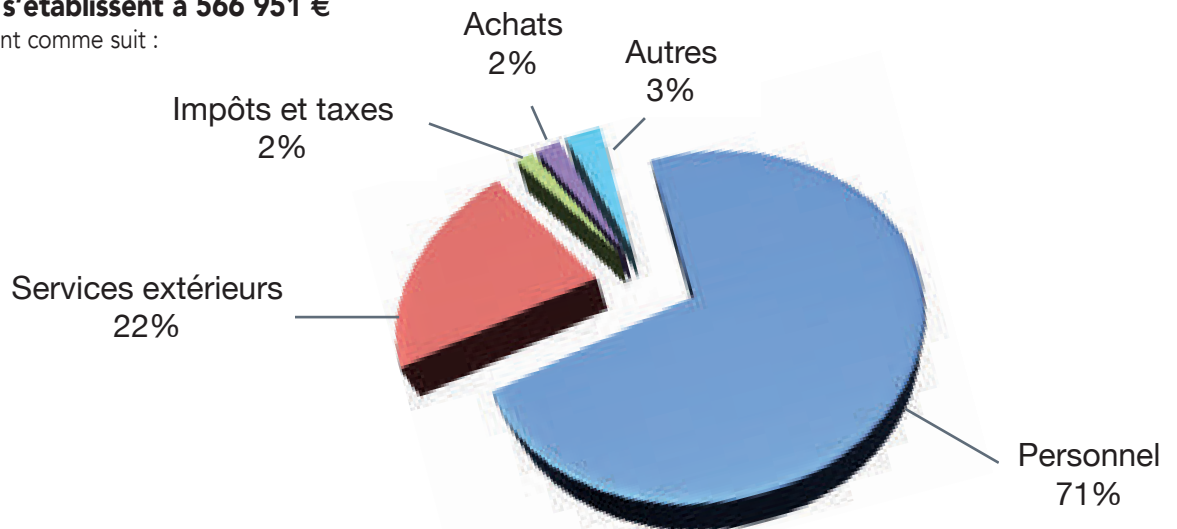
Le budget de la CCA-GE

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2019 fait apparaître les données suivantes :

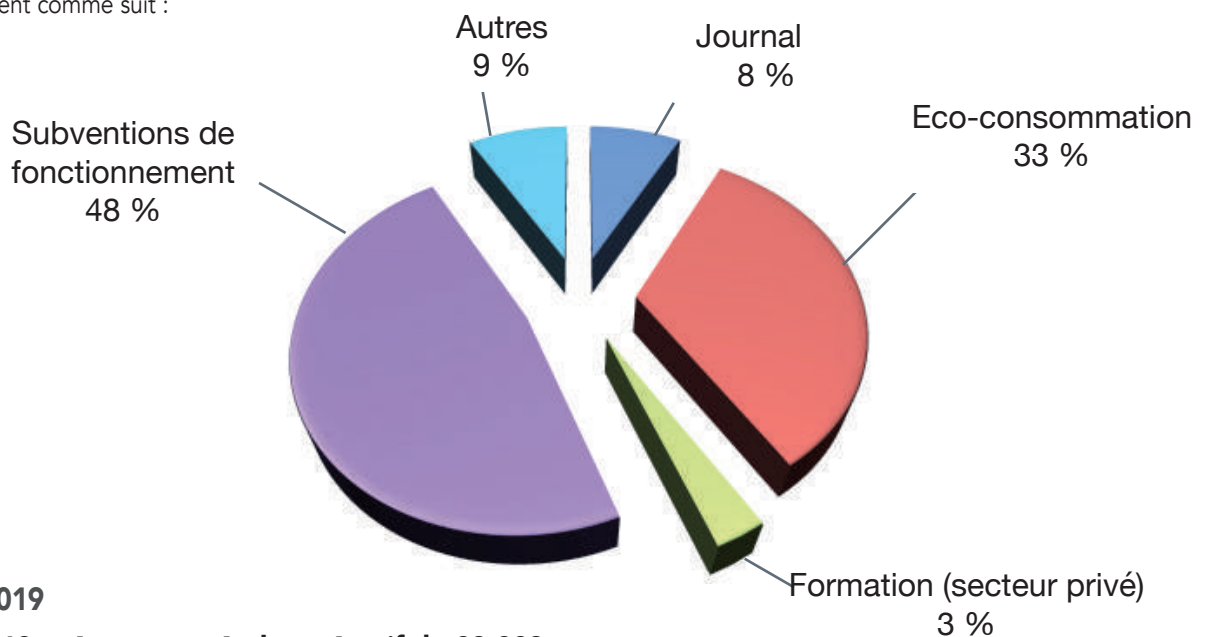
Les dépenses s'établissent à 566 951 €

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 538 728 €

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2019

L'exercice 2019 présente un résultat négatif de 28 223 €

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

Gouvernance et administration

Au 31 décembre 2019, la Chambre de consommation d'Alsace devenue également Grand Est est une association de droit local et compte une quarantaine d'adhérents des différents départements d'Alsace et de Lorraine.

Les associations membres

Les adhérents sont principalement les associations de **mouvements de consommateurs** de la région Grand Est (qui étaient réunies jusqu'alors au sein de l'Union pour la Consommation Grand Est composée de la Chambre de Consommation d'Alsace et du CTRC de Lorraine), mais également des associations de **mouvements spécialisés**, s'occupant de problématiques spécifiques de consommation et dont le champ d'application est notoirement reconnu. Toutes les associations adhérentes se situent sur le territoire Grand Est et ont un champ d'action départemental (ex: Meuse), territorial (ex: Alsace) ou régional (Grand Est). Enfin, parmi ses adhérents, la CCA-GE comprend aussi des personnes qualifiées, personnes ayant des domaines d'expertise particuliers, une expérience professionnelle liée à la consommation et/ou des personnes engagées depuis de nombreuses années dans l'information, la défense et le conseil des consommateurs.

La CCA-GE est composée de plusieurs collèges en fonction des catégories des membres. En 2019, une modification statutaire a permis de créer un nouveau collège pour accueillir rapidement les associations de Lorraine et de Champagne-Ardenne.

En 2020, une révision statutaire plus profonde permettra ensuite d'asseoir la représentativité de toutes les associations, même nouvellement arrivées, au sein de la structure.

Les mouvements de consommateurs

- ADEIC	Association Défense, Education, Information du Consommateur
- AFC	Association Familiale Catholique
- AFOC	Association Force Ouvrière Consommateurs
- AGF	Association Générale des Familles
- ASF	Association Syndicale des Familles
- CDAFAL	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
- FF	Familles de France
- FR	Familles Rurales
- FNAUT	Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
- INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés
- FR-ORGECCO	Organisation Générale des Consommateurs
- CGL	Confédération Générale du Logement
- CNL	Confédération Nationale du Logement
- CRAFAL	Coordination Régionale des Associations Familiales Laïques
- CSF	Confédération Syndicale des Familles
- MFA	Mouvement Familial d'Alsace
- UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
- UFCS - FR	Union Féminine Civique et Sociale - Familles Rurales
- URAF	Union Régionale des Associations Familiales

Les mouvements spécialisés

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

Gouvernance et administration

Les administrateurs et les membres qualifiés de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est en 2019

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
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
Paulette GRAMFORT	AGF 67
Laurence GRANDJEAN	ORGECO 67
Raymond HAEFFNER	CNL 67
Cyrille JACQUOT	FR-ORGECO Alsace
André KARPOFF	AGF 68
Christiane KOBEL	CRAFAL Alsace
Fernand LORRAIN	UDAF 54
Bénédicte MARILLER	UFCS-FR 67 68
Marie-Rose MARZOLF	FAMILLES RURALES Alsace
Denise MULLER	FAVEC 68
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

Et l'équipe salariée

Direction

Vincent DORFNER : Secrétaire général (jusqu'en novembre 2019)
Cécile VIRIAT : Directrice générale (à partir de novembre 2019)
Nathalie SCHOTT : Assistante de gestion

Service Juridique Formation Documentation

Laurence LOËGEL : Responsable du service
Juliette JACOBS : Juriste (Strasbourg)
Jean-Jacques BAUD : Juriste (Mulhouse)
Virginie GOBLET : Chargée de mission/Documentaliste

Service Eco-Consommation

Fritz FERNANDEZ : Responsable du service
Floriane DUPRE : Chargée de mission
Virginie GOBLET : Chargée de mission
Chloé GRASSER-STECK : Chargée de mission (à partir d'octobre 2019)
Myriam VEBER : Chargée de mission Animations

Service Médias

Floriane DUPRE : Rédactrice en cheffe adjointe du Consommateur d'Alsace
Virginie GOBLET : Rédactrice en cheffe adjointe du Consommateur d'Alsace
Nathalie SCHOTT : Abonnements

Espace Info Energie

Chloé LETEMPLIER : Conseillère Info-Energie
Florent ROUGIER : Conseiller Info Energie (jusqu'en juillet 2019)
Laura SAGER : Conseillère Info Energie (à partir d'octobre 2019)

Nos Partenaires financiers

Nous remercions nos principaux partenaires financiers publics :



Ainsi que tous les autres partenaires qui nous ont, une fois de plus, accompagnés en 2019 dans la réalisation de nos missions et de nos projets.



CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE ET DU GRAND EST

A STRASBOURG :

Siège social

7 rue de la Brigade Alsace Lorraine - BP 20006

67064 STRASBOURG CEDEX

Tél. 03 88 15 42 40

E-mail : administration2@cca.asso.fr

A MULHOUSE :

33 Grand rue

68100 MULHOUSE

Tél. 03 89 33 39 79

www.cca.asso.fr