



Rapport d'activité 2020



Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est



Rapport d'activité 2020

Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est

Sommaire

Les chiffres clés en 2020	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

Chiffres clés 2020



63

Interventions auprès d'adultes

Actions de formation au profit de bénévoles et salariés du mouvement consommateur, public en insertion
Intervention de sensibilisation auprès d'adultes

45 interventions en écoconsommation
18 interventions dans le domaine juridique



62

Interventions auprès d'enfants

Sensibilisation de publics scolaires sur les thématiques eau, déchets et gaspillage alimentaire



57

Productions documentaires

43 lettres d'information hebdomadaires
12 lettres d'actualités juridiques mensuelles
1 flyer "Foire et salon : comment éviter les pièges"
1 livret "L'information du consommateur"



168

Interventions médias

104 articles parus dans les DNA et l'Alsace
50 Questions/Conso dans L'Alsace
9 interventions radio (France Bleu Alsace et France Bleu Lorraine)
5 interventions TV (France 3 Alsace)



4 543

Sollicitations

3 988 sollicitations du service juridique
555 sollicitations de l'Espace Info-Energie

Vie associative

La Commission "Vie associative" est un pilier historique de l'organisation du mouvement consommateur en Grand Est. Lieu d'échanges et de concertation, elle assure le lien indispensable entre les associations membres de la CCA-GE.

FONCTIONNEMENT ET OBJECTIFS

Traditionnellement, la Commission "Vie Associative" se réunit 7 à 8 fois par an à Strasbourg, Mulhouse ou Nancy. Ouverte aux représentants de toutes les associations de consommateurs membres de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est, elle se rassemble sur convocation de la présidence et assure une veille d'actualités, des échanges constructifs entre les associations, un suivi des représentations d'usagers, notamment. La Commission "Vie Associative", très généraliste, peut être complétée par des commissions spécifiques dans les domaines de la Santé, de l'Alimentation, de l'Eco-consommation, qui se réunissent en fonction de l'actualité sous la responsabilité d'un bénévole d'une association membre.



L'ANNÉE 2020

En 2020, seules 3 Commissions "Vie Associative" ont pu être organisées, 2 en présentiel en début d'année, à Strasbourg et à Nancy, et une dernière à distance en fin d'année. Dans l'intervalle, le réseau n'est pas resté sans lien pour autant ; nécessité faisant loi, il a été animé d'une autre manière, par échanges de courriels, ayant permis des points réguliers sur la situation liée à la crise sanitaire, des transmissions d'actualités consuméristes, des sollicitations diverses notamment par rapport à la représentation des consommateurs. Par ailleurs, certains de nos membres témoignant des difficultés à utiliser la visioconférence, ils ont pu bénéficier d'un accompagnement pas à pas grâce aux compétences de notre trésorier actuel qui a réalisé un diaporama spécifique à leur attention.

En 2020, des présentations suivies de débats ont été proposées autour des thématiques suivantes :

- L'Agriculture Biologique : évolutions des filières et suites de la loi EGALIM,
- Le forum citoyen des Transitions organisé par le CESER Grand Est,
- Signal-Conso, la plateforme en ligne de signalement des fraudes,
- Partenariats avec le milieu bancaire : choix et éthique,
- Les effets de la crise sanitaire sur le milieu associatif...

VISIOCONFÉRENCE

Inscription

- Renseigner votre date de naissance
- Choisir une adresse mail valide
- Choisir un mot de passe avec minuscules, majuscules, chiffre et caractère spécial.
- Répéter votre mot de passe
- Un email vous sera envoyé pour confirmation du compte.
- Cliquer sur le lien ou activation du compte
- Utiliser votre nom au lieu d'un pseudo

Commencer une réunion
Commencer ou rejoindre une réunion vidéo en dé...

Rejoindre une réunion

S'inscrire Connexion

3 CCA-GE

REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS

En premier lieu, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est siège au Conseil d'Administration de nombreuses institutions locales impliquées dans le domaine de la consommation ; il en est ainsi, à titre d'exemples, au Centre Européen des Consommateurs à Kehl, à l'Agence Départementale d'Information sur le Logement du Haut-Rhin, à Strasbourg Initiation Nature et Environnement, à *ATMO Grand Est*, etc.

En second lieu, la CCA-GE est sollicitée très régulièrement par des collectivités publiques ou organismes privés pour représenter les consommateurs au sein de commissions diverses : Commission départementale d'aménagement commercial, de sécurité routière, de l'action touristique, Commissions locales de l'eau, Commissions consultatives des services publics locaux, etc.

Enfin, la CCA-GE, titulaire d'un agrément de santé depuis 2013, est très présente dans de nombreuses instances, telles que Conférence régionale de santé, Commissions de conciliation et d'indemnisation, conseils d'administration d'hôpitaux, commissions des usagers dans les hôpitaux de la Région, etc.

Les postes de titulaires et / ou suppléants sont proposés en commission "Vie Associative", ou par mail, et les candidatures sont validées en Conseil d'administration de la CCA-GE.

Aujourd'hui, la CCA-GE, au travers des représentants d'associations, remplit une mission de porte-parole des consommateurs dans de nombreuses instances, publiques, privées, d'expertise, consultatives, décisionnelles, et à des échelons divers, local, départemental, ou régional.

La CCA-GE assure ainsi pas moins de 140 représentations dans le Grand Est.

EN QUOI CONSISTE UNE REPRÉSENTATION D'USAGERS ?

- S'investir, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation d'un établissement de santé, ou d'un réseau de soins ;
- Participer, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé au niveau régional et/ou local et siéger dans différentes instances de santé publique ;
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, faire le lien entre les patients et les professionnels de santé ;
- Faire respecter les droits des personnes malades, patients hospitalisés, bénéficiaires de soins, victimes d'accidents médicaux.

Une représentation implique une formation, une préparation et une présence à des réunions, un retour d'expériences auprès de la CCA-GE ; elle demande une forte mobilisation à nos bénévoles, en termes de temps et d'énergie, jusqu'à près de 100 heures de participation par représentation.

Juridique, Formation et Documentation

Le service Juridique, Formation, Documentation n'a pas été épargné par la crise sanitaire, dont les effets ont été ressentis principalement dans l'accompagnement des consommateurs. Si les interventions extérieures ont été impactées, elles aussi et nécessairement, par les périodes de confinement, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a maintenu l'animation de son réseau tout au long de l'année 2020, en faisant vivre les différents partenariats conclus avec les acteurs économiques locaux, en continuant d'organiser des formations au bénéfice de différents publics, en poursuivant l'édition et l'envoi de ses lettres d'information.

ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est fournit un appui juridique à l'ensemble des citoyens de la région, qu'ils soient militants associatifs ou consommateurs.

APPUI JURIDIQUE AU SERVICE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est constituent un support technique indispensable pour les associations régionales de consommateurs, support qui se traduit par des réponses adaptées aux demandes de renseignement juridique, par l'édition d'une lettre mensuelle d'actualités, par l'organisation de formations.

Ils sont sollicités régulièrement par les bénévoles et salariés des associations membres, confrontés à des questionnements juridiques dans le cadre de leurs permanences Consommation. Que le problème relève de la réglementation bancaire, du secteur locatif, du domaine commercial, ou encore de la branche assurances, le service juridique met un point d'honneur à y apporter une solution prompte et efficace.

Par ailleurs, les associations de consommateurs reçoivent tous les mois un bulletin d'actualités juridiques en format numérique. Au travers de 5 rubriques récurrentes, toutes les nouveautés réglementaires et jurisprudentielles en droit de la consommation sont abordées de façon pragmatique. Notamment, la rubrique "Focus" permet d'apporter un éclairage spécifique sur des mesures susceptibles d'impacter sensiblement le quotidien des consommateurs. En 2020, l'actualité législative s'est révélée particulièrement riche et dense : la multiplication des ordonnances visant à adapter le droit à la situation sanitaire d'une part, et l'adoption des lois Mobilités, Anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC), Accélération et simplification de l'action publique (ASAP) ou encore celle visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, d'autre part, ont nourri le contenu des lettres mensuelles.

3 988 sollicitations en 2020

Enfin, des sessions juridiques de formation ont été proposées à l'ensemble des associations de consommateurs membres. Des interventions étaient programmées initialement tant en Alsace qu'en Lorraine ; les mesures de confinement, de restrictions de déplacement et de limitations de rassemblement ont empêché la prospérité de nos projets. Diverses actions sur le territoire ont été annulées purement et simplement.

Ainsi seules deux journées ont pu se dérouler en présentiel en 2020, l'une en février sur le thème "La relation bancaire", l'autre en septembre sur les "Lois EGALIM et AGECE : quelles incidences pour le consommateur ?". Une conférence thématique sur "Les pièges du démarchage à domicile" a été organisée à Ebersheim mais à quelques jours du confinement n'a pas remporté le succès escompté. Toutes les autres sessions ont été tenues à distance ; deux ont porté sur les conséquences de la Covid-19 sur le tourisme d'une part, les relations commerciales d'autre part, et deux également ont abordé la question de la résiliation des contrats dans un contexte de difficultés budgétaires.

Tous ensemble, nous avons su nous adapter à la situation inédite résultant de l'épidémie de Covid-19, ré-imaginer nos modes de fonctionnement, réinventer nos pratiques de formation. Avec une moyenne de 11 participants par session, nous pouvons considérer que le défi a été relevé avec brio.



Février 2020

LES PARTENARIATS DE LA CCA-GE

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a signé des conventions de partenariat avec la Fédération Bancaire Française en novembre 2018, la Banque de France en juin 2019 et Strasbourg Evénements en avril 2019. Malgré la crise, chacun de ces partenariats a pu être honoré au cours de l'année 2020 : rencontre avec la Fédération Bancaire Française en février autour de la relation bancaire, transmission d'informations diverses aux associations en provenance de la Banque de France (mise en ligne d'une foire aux questions décrivant les modalités de mise en œuvre des missions de l'organisme au service des particuliers en période d'urgence sanitaire, organisation de webinaires...), présence digitale sur la Foire Européenne et fourniture de flyers d'information à destination des consommateurs.

APPUI JURIDIQUE EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs sollicitent les juristes de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est pour obtenir soit des informations préalables à un achat, soit et beaucoup plus largement des conseils sur la réglementation applicable et les démarches à entreprendre dans le cadre d'un mécontentement ou litige. Les demandes sont formulées par téléphone pour 65 % d'entre elles, par courriel ou courrier pour 30 %, lors de visites spontanées dans nos locaux pour le reste.

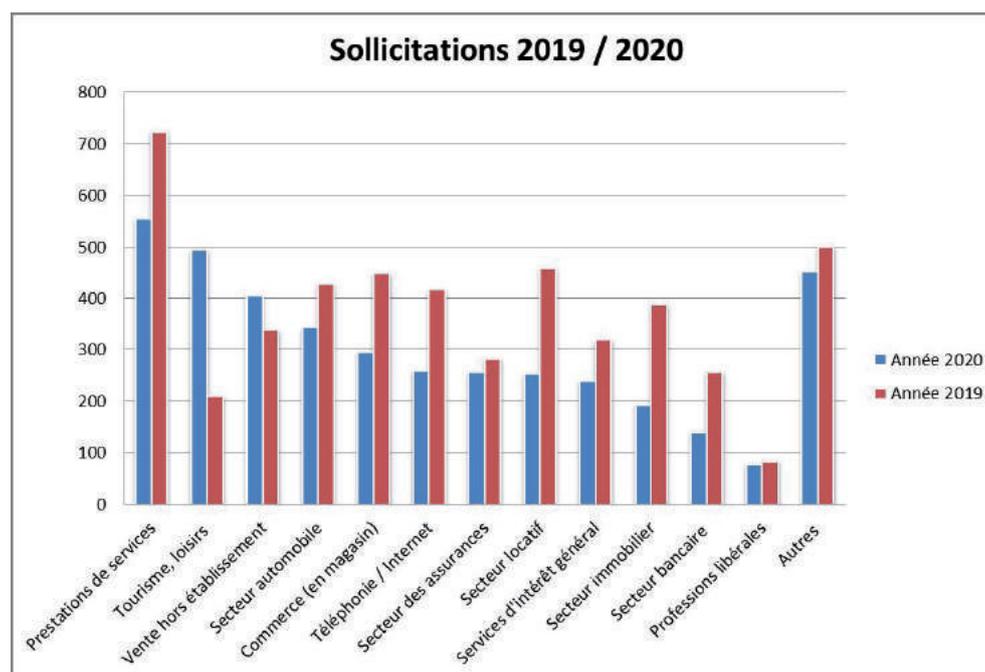
En début d'année, des permanences juridiques étaient tenues tant à Strasbourg qu'à Mulhouse à raison de 30 heures par semaine. Mais crise sanitaire oblige, 2020 a été marquée par des périodes de fermeture sans précédent qui ont entraîné une baisse significative des possibilités d'accueil, donc des sollicitations.

En premier lieu, l'accueil physique a été suspendu dès le 17 mars 2020 ; il n'a rouvert que pendant les mois de septembre et octobre et uniquement sur rendez-vous. En second lieu, l'accueil téléphonique n'a pu être proposé pour des raisons techniques et fonctionnelles pendant 8 semaines et a fonctionné de façon réduite lors du 1^{er} confinement. Seul le traitement des demandes par écrit n'a pas été impacté par les effets de la pandémie ; au contraire, le nombre de courriels et courriers reçus par le service juridique a fait un bond de près de 30 % par rapport à 2019.

Au final, le nombre de sollicitations s'est élevé à 3 988 en 2020, soit un recul de 28 % par rapport à l'année précédente.

	Sollicitations 2020	Rapport 2020 / 2019
Appels	2 584	- 20 %
Visites	219	- 70 %
Courriels / courriers	1 185	+ 29 %
Total général	3 988	- 28 %

Les juristes offrent leur appui dans tous les domaines qui intéressent les droits et les finances des consommateurs : prestations de service et commerce, automobile et téléphonie, logement et immobilier, banque et assurance, etc., les sollicitations débordent largement le cadre strict du droit de la consommation.



Juridique, Formation et Documentation

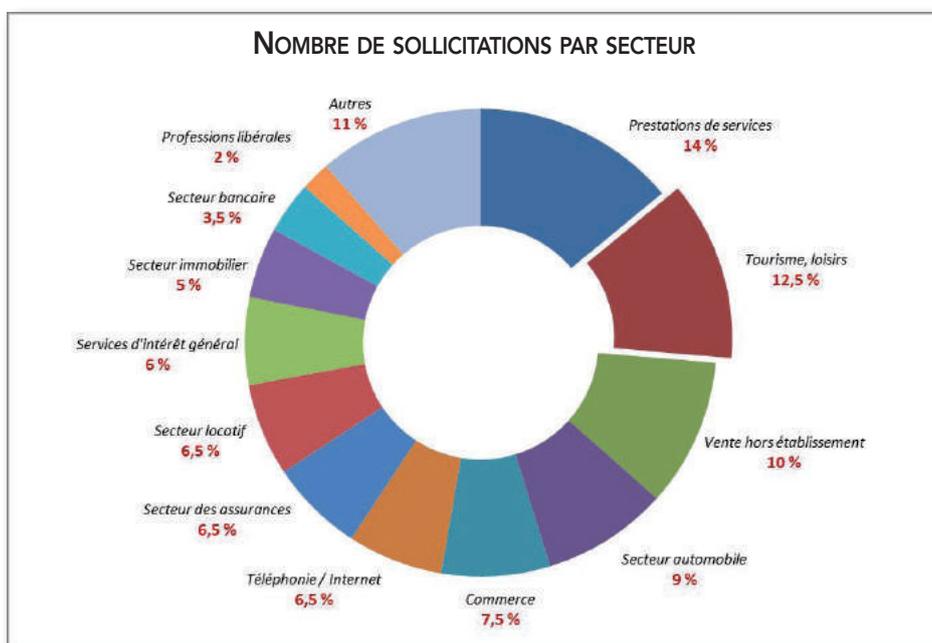
Sans grande surprise, le secteur des prestations de services reste en tête des réclamations avec 14 % ; problèmes de malfaçons, absence de devis ou devis non respecté, délais d'intervention excessifs ou factures injustifiées sont récurrents dans le domaine du bâtiment. Par ailleurs, clubs de loisirs et dépannage à domicile ont centralisé à eux seuls 17 % des questionnements.

Effet indirect de la crise sanitaire, c'est le secteur du tourisme qui se place en seconde position du classement ; il représente en 2020 une demande sur huit (cf. encadré).

Même cause, mêmes effets, les ventes hors établissement, englobant démarchage à domicile et achat sur Internet, passent de la 7^{ème} à la 3^{ème} place ; la fermeture des commerces a entraîné une explosion des achats sur Internet notamment lors du premier confinement, et avec elle une recrudescence des mécontentements portant principalement sur des retards voire absences de livraison.

Le secteur automobile continue de drainer 9 % des réclamations, à l'image des trois dernières années ; et près de la moitié d'entre elles porte sur des tromperies ou des refus d'application de garanties sur véhicule d'occasion. Le secteur pâtit du comportement inapproprié de quelques professionnels qui profitent de l'absence de règles strictes et coercitives.

Notons enfin qu'en milieu de tableau, les communications, les assurances et le logement jouent des coudes ; le secteur de la téléphonie mobile et de l'Internet redore son blason depuis plus de 3 ans déjà grâce à la mise en place de la Médiation des communications électroniques. Quant au secteur locatif, différentes lois (ALUR et ELAN notamment) ont été adoptées au cours des dernières années et commencent à dévoiler leurs effets dans l'amélioration des rapports entre bailleur et locataire.



LE SECTEUR DU TOURISME DANS LA TOURMENTE EN 2020

Conséquences de la crise sanitaire, le confinement, les interdictions de déplacement, la fermeture des frontières ont créé des situations inédites dans le secteur du tourisme : annulations des voyages à forfaits et séjours touristiques, suppression des vols aériens, avec une problématique majeure, celle du remboursement des sommes versées d'avance.

Les questions soulevées par les consommateurs sur le sujet ont représenté 10 % du total des sollicitations en 2020. Rappel : le gouvernement français a souhaité soutenir les professionnels du tourisme et par ordonnance du 25 mars 2020, a autorisé les agences de voyage à déroger aux règles du Code du tourisme et à proposer, suite à l'annulation d'un voyage en raison de l'épidémie de Covid-19 entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020 et à la place d'un remboursement, soit une prestation de remplacement soit un avoir du montant total des sommes versées valable 18 mois. La même ordonnance envisage un remboursement des sommes uniquement au terme des 18 mois en cas de non-utilisation de l'avoir. L'annulation des vols secs, soumise à une réglementation européenne, devait faire l'objet d'un remboursement systématique.



ACTIONS DE FORMATION

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est enregistrée en tant qu'organisme de formations depuis 20 ans et a été datadockée, selon la formule consacrée, en janvier 2018. Elle a mis tout en œuvre pour continuer d'assurer des formations de qualité mais les mesures de confinement et de restrictions ne lui ont pas permis d'atteindre les objectifs envisagés en début d'année...

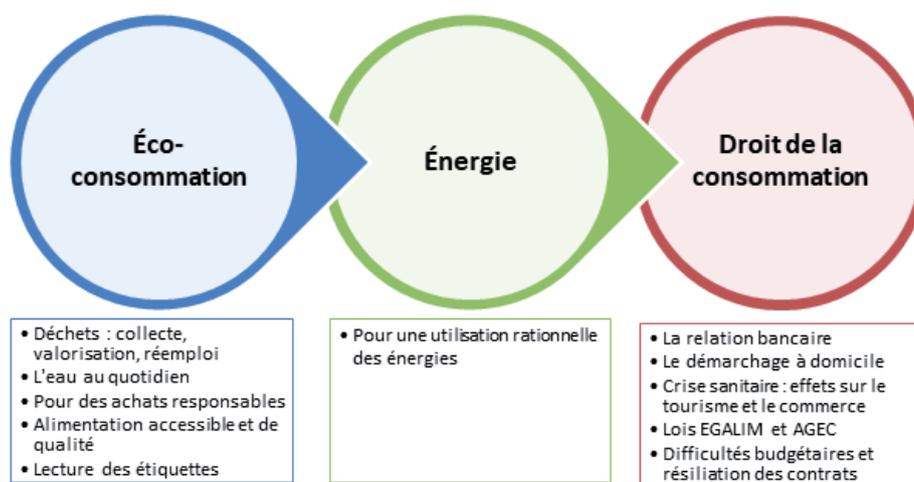
À DESTINATION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

48 actions de formation ont été proposées et organisées par la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est au profit du mouvement consommateur alsacien et lorrain sur l'ensemble des territoires. Du fait de la crise sanitaire, seules 30 demi-journées ont été animées, dont une partie en visioconférence.

Les actions, conduites sous forme de formations techniques, conférences didactiques, visites de terrain ou encore ateliers pédagogiques, se rapportent à tous les domaines de compétence propres à la CCA-GE : droit de la consommation, énergie et éco-consommation notamment ont rassemblé entre 8 et 14 participants par session sur des demi-journées ou des journées complètes.



Septembre 2020



EN DIRECTION DE PUBLICS ADULTES FRAGILISÉS

Une convention de partenariat unit le Conseil Départemental du Bas-Rhin et la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est depuis plusieurs années. C'est dans ce cadre que l'équipe salariée intervient au fil des mois auprès de publics en situation de précarité en vue d'une transmission des outils indispensables à une consommation avisée et responsable. Sous forme d'ateliers, différentes thématiques sont abordées : gestion du budget familial, lutte contre le gaspillage alimentaire, préservation de l'eau du robinet, maîtrise des éco-gestes. Sur 24 manifestations programmées en 2020, 15 ont pu être réalisées grâce à l'implication de tous.

POUR TOUT PUBLIC

En 2020, les juristes de la CCA-GE ont animé des modules de formation, en Alsace et en Lorraine, sur l'information des consommateurs au profit d'une trentaine de directeurs, responsables de départements et de rayons de la grande distribution. Par ailleurs, de nombreux jeunes en service civique ont été formés sur les achats responsables, le gaspillage alimentaire, la réduction des déchets, la préservation de nos ressources en eau et les éco-gestes. Les actions de sensibilisation, conduites habituellement dans les écoles maternelles, primaires et collèges, ont été impactées par la pandémie ; malgré tout, plusieurs centaines de jeunes et très jeunes enfants ont pu suivre en début d'année les aventures d'Eugénie Poubelle et recevoir des informations ludiques sur le tri des déchets. Et au cours de l'été, des animations sur la gestion de l'eau et les éco-gestes ont intéressé de jeunes sportifs en herbe.

Les médias consommateurs

Depuis 1978, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est publie *Le Consommateur d'Alsace*, revue indépendante et sans publicité entièrement consacrée à tous les domaines de la consommation, ainsi qu'à l'environnement. Malheureusement, la crise sanitaire liée au COVID-19 a aggravé les difficultés auxquelles notre revue faisait face depuis quelques années et a précipité son déclin. Si la publication papier a cessé, l'équipe de la CCA-GE travaille au déploiement de sa version numérique.

Par ailleurs d'autres informations consoméristes sont publiées sur le site de la CCA-GE ainsi que dans les médias régionaux (presse quotidienne, TV et radio), qui relaient les informations "conso" fournies par la CCA-GE.



Pendant 42 ans, *Le Consommateur d'Alsace* fut la seule revue indépendante et sans publicité entièrement consacrée à la consommation. Elle souffrait depuis plusieurs années, comme tout le secteur de la presse écrite, de difficultés économiques en raison d'une baisse progressive de ses ventes en kiosque et du nombre de ses abonnés. Bien que 1 492 abonnés individuels continuaient de nous rester fidèles, la crise sanitaire et le confinement du mois de mars 2020 ont accentué ces difficultés, ne nous permettant malheureusement plus de maintenir la publication du *Consommateur d'Alsace* en l'état.

COMMENT EST CONSTRUIT LE CONTENU ?

Le Consommateur d'Alsace était une revue bimestrielle (publiée tous les deux mois) dont les sujets étaient discutés au cours d'un comité de rédaction entre la directrice de publication, la directrice générale et les rédacteurs. A cette occasion, ils convenaient des prochains sujets des numéros à venir. Les associations de consommateurs et les collaborateurs de la CCA-GE étaient également force de propositions. Les thématiques se présentaient 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

TROIS DERNIERS NUMÉROS

En 2020, *Le Consommateur d'Alsace* a publié trois dossiers (lire page 13). Les numéros 250 et 251 sont parus à un rythme régulier. Mais le premier confinement a entraîné un ralentissement de nos activités, ce qui ne nous a pas permis d'éditer le numéro 252 en mai 2020, comme cela était prévu. Ce tout dernier numéro est donc paru en juillet, sous la forme d'un numéro trimestriel.

En moyenne, 5 284 exemplaires ont été imprimés par numéro. La moyenne des ventes se situe à 2 847 exemplaires par parution.



Le
Consommateur
d'Alsace

LES DONS DES ABONNÉS

En raison de l'arrêt de la publication du *Consommateur d'Alsace* sous format papier au n°252, 82 % des abonnés ont souhaité faire don à la CCA-GE de la somme correspondant au solde de leur abonnement en cours, soit un total de 7 961,16 €. 13 % ont été remboursés et 5 % ont choisi de bénéficier d'un avoir pour la future publication numérique, prévue pour le dernier trimestre 2021.

Les médias consomméristes



Numéro 250
(janvier-février 2020)
*Déchets :
la poubelle déborde !*

La production mondiale de déchets ne cesse de croître et engendre des dégâts importants sur notre santé et l'environnement. En 2016, selon l'Ademe, Agence de la transition écologique, chaque Français a produit, en moyenne, 4,6 tonnes de déchets au cours de l'année 2016. Mais que deviennent ces déchets ? Comment sont-ils gérés ? Nous retraçons le circuit des déchets en Alsace et dans le Grand Est, de la collecte au traitement, pour comprendre ce qu'ils deviennent, comment et pourquoi il est important de les valoriser. Des acteurs individuels et collectifs en Alsace se mobilisent pour trouver des réponses à ce grand défi. Certaines collectivités font le choix, par exemple, de mettre en place la Tarification incitative.

Et si l'on transformait nos déchets en ressources ? Un pari qui mise sur le développement de l'économie circulaire avec comme objectif la réduction des déchets à la source, le réemploi et le recyclage. En Alsace, les idées pour mettre sa poubelle au régime ne manquent pas. Nous proposons de les découvrir dans ces pages. Objets, jouets, textile, appareils électriques et électroniques de seconde main sont notamment proposés par des acteurs de l'Economie sociale et solidaire.



Numéro 251
(mars-avril 2020)
Climat... ça chauffe à l'Est !

Le changement climatique est un défi majeur que l'humanité doit relever. Des conséquences sur l'air que l'on respire, l'eau que l'on boit, jusqu'à notre alimentation et nos modes de vie : tout le monde est concerné. Connaître les enjeux, c'est aussi mieux s'y préparer ! Les scientifiques du GIEC, Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, sont unanimes : si rien n'est fait, le seuil de +1,5°C sera dépassé entre 2030 et 2052 et pourrait atteindre +4,8°C d'ici 2100. Le Grand Est se réchauffe aussi ! Les températures devraient atteindre +2,2°C à +3,6°C aux horizons 2050 et 2080. Avec des degrés en plus, l'habitat devra aussi s'adapter. A quoi ressemblera la ville du futur ? Des écosystèmes bouleversés mèneront à la disparition de certaines espèces qui n'auront pas le temps de s'adapter. Dans les Vosges, les forêts meurent à petit feu avec les périodes de sécheresse et la prolifération des parasites. Quelles solutions pour préserver la forêt et la biodiversité ? Les longues périodes de sécheresse et de canicule rythmeront dorénavant le calendrier des agriculteurs et viticulteurs qui devront probablement s'adapter. Que deviendront la choucroute, le Riesling ou le Gewurztraminer ?



Numéro 252
(juillet-août-septembre 2020)
Quelles vacances idéales ?

Annulations de vols, retards ou prestations non conformes ? Les vacances ne se passent pas toujours comme prévu, mais les consommateurs ont des recours. Nos juristes apportent des éléments de réponses dans ce dossier. Quant à la pandémie de Covid-19, elle a bouleversé le secteur du tourisme. L'occasion de recourir à un tourisme plus local et, pourquoi pas, découvrir des formes de vacances alternatives. Si la perspective de partir à l'étranger n'est pas envisageable, c'est peut-être pour les habitants de la région Grand Est l'occasion d'opter pour un tourisme de mémoire. Une forme de tourisme plus confidentielle mais qui permet de découvrir des lieux chargés d'Histoire. Quant au tourisme social, solidaire et durable, il prend de l'ampleur en France et séduit particulièrement les jeunes et les gens sensibles à l'impact environnemental et social de leurs vacances. Enfin, de nombreuses familles n'ont pas la possibilité de partir en vacances et sont contraintes de rester à la maison. Les périodes de confinement que nous avons traversées nous ont néanmoins permis de nous rendre compte des possibilités qui s'offraient à nous. Comment rester chez soi en ayant quand même le sentiment de profiter des vacances ? Plein d'idées et d'astuces sont réunies dans notre dossier.

Les médias consomméristes

ENQUÊTE AUPRÈS DES ABONNÉS

Dans le cadre d'une réflexion de transformation en format numérique de notre journal *Le Consommateur d'Alsace*, nous avons réalisé une enquête auprès de nos 1 492 abonnés individuels fin 2020, afin de connaître plus précisément leurs attentes et leurs préférences quant aux informations sur la consommation qu'ils souhaiteraient continuer de recevoir. L'objectif est également de nous permettre de poursuivre notre mission d'information, de sensibilisation, de formation et de conseil au consommateur sur les tendances, la réglementation, les pratiques frauduleuses, les évolutions de la consommation.

DES LECTEURS MAJORITAIREMENT RETRAITÉS ET ALSACIENS

Près de 398 personnes nous ont répondu (soit 26 % de l'échantillon). Trois quarts des sondés (76 %) ont plus de 65 ans et 15 % ont entre 56 et 64 ans. Ils sont retraités pour 81 % d'entre eux. La région Alsace est surreprésentée avec 96 % de répondants (dont 64 % situés dans le Bas-Rhin). Plus du tiers des répondants connaît *Le Consommateur d'Alsace* grâce à la CCA-GE ou une de ses associations membres (34 %). En deuxième position, via un proche (18 %) et en troisième position, grâce à la presse régionale (17 %), loin devant les kiosques (11 %). Nous pouvons en déduire que notre partenariat avec les DNA et *L'Alsace* est particulièrement fructueux.

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* fait paraître également une "Question conso" élaborée par le service juridique de la CCA-GE.

DES ABONNÉS ATTACHÉS AU FORMAT PAPIER

62% des abonnés conservent la revue et 27 % la partagent. Trois quarts des répondants (75 %) relisent de temps en temps d'anciens numéros. La grande majorité lit la presse papier (88 %) et est abonnée à une revue au format papier (83 %). La plupart des abonnés regrette l'arrêt de *Le Consommateur d'Alsace* au format papier et refuse une version numérique (principalement en raison de leur âge, de l'absence de matériel informatique ou de connexion internet et par rejet, la lecture sur support numérique étant jugée moins confortable).

Les thématiques qui intéressent le plus les personnes sondées sont l'alimentation, la santé et le droit. L'environnement arrive en quatrième position. En revanche, l'éducation, les transports et l'immobilier/logement sont en queue de peloton.

Enfin, les répondants sont en demande d'informations et de conseils pratiques, liés au quotidien, ou encore sur les arnaques (comment les éviter, que faire en cas de litiges...) avec des cas concrets.



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

Le Consommateur d'Alsace dispose de 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.

Rédaction : Virginie Goblet
03 88 15 42 47
Email : virginie.goblet@cca.asso.fr



Les médias consomméristes

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, tablette).



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

Le site Internet de la CCA-GE est alimenté trois fois par semaine : le lundi, mardi et jeudi. D'autres publications peuvent s'ajouter, en fonction de l'actualité. L'interface élaborée en 2017 permet de naviguer très facilement et d'être parfaitement lisible, quelle que soit le support (ordinateur, tablette ou smartphone).

INFORMATION A PORTÉE DE CLIC

L'objectif de notre site est d'apporter au consommateur des informations fiables sur tous les sujets liés à la consommation. Nous relayons également parfois les actualités de nos partenaires ou membres et redirigeons l'internaute vers d'autres sites à vocation consommériste. Une page "associations membres" permet de trouver toutes les associations de consommateurs de notre région. Nos archives sont accessibles facilement grâce au moteur de recherche du site.

Toutes les coordonnées de l'équipe de la CCA-GE sont précisées et les trois derniers rapports d'activité peuvent être téléchargés

ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO ET LA TÉLÉVISION !

Juristes, chargés de mission, 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 et Lorraine et de France 3 Région.

La CCA-GE participe au programme de la radio publique depuis plus de 10 ans. Ce partenariat offre la possibilité aux auditeurs de poser des questions à l'antenne et d'obtenir immédiatement des réponses. Toutefois, si la question nécessite des recherches, la réponse est apportée soit hors antenne, soit lors d'un contact ultérieur avec la CCA-GE.

En 2020, la CCA-GE a participé à 9 interventions radio sur France Bleu Alsace et Lorraine ainsi que 5 interventions télévisées sur France 3 Région.



La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est possède une page Facebook depuis 2014. Des informations y sont publiées plusieurs fois par semaine. Cette page permet de mettre en avant le site Internet de la CCA-GE, mais aussi de relayer l'actualité locale en faisant la promotion d'événements phares auxquels les équipes de la CCA-GE prennent part tout au long de l'année, comme le lancement du "Défi des Foyers à énergies positive", le Marché OFF de Noël et diverses animations grand public.

Eco-consommation

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

HALTE AUX GASPILLAGES !

Les déchets que nous produisons nous coûtent 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.



"Eugénie Poubelle" : animation sur les déchets

En 2020, nous avons poursuivi nos interventions sur le terrain auprès de groupes scolaires et périscolaires : notre animation *Eugénie Poubelle*, destinée aux enfants d'écoles maternelles de l'agglomération colmarienne, mais également sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Au total, plus de 1 400 élèves ont été ainsi sensibilisés de manière ludique et sportive au tri et à la réduction des déchets.

De nombreuses autres animations ou interventions sur mesure portant sur les éco-gestes quotidiens permettant de réduire nos déchets et nos dépenses ont été réalisées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, et à travers le Bas-Rhin et l'Alsace tout au long de l'année au profit de groupes et collectifs d'adultes.

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 de payer pour un service rendu (gestion, distribution et assainissement), chacun est en droit d'obtenir un service de qualité et de connaître

Actions Eco-consommation 2020 (chiffres clé, hors activités Espace Info-Energie)

107 Actions publiques réalisées (dans le strict respect des consignes sanitaires)

62 interventions en milieu scolaire et périscolaire

45 interventions destinées aux jeunes et aux adultes

1 946 personnes directement impliquées

les moyens dont il dispose pour maîtriser les coûts collectifs d'une eau accessible et saine à court, moyen et long termes.

TOUS CONCERNÉS

En 2020 les associations de consommateurs ont diffusé des outils d'information accessibles à tous, pour une meilleure connaissance des problématiques quotidiennes liées à l'eau.

Un partenariat étroit avec le *Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA)*, ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg, a permis d'informer et d'éduquer différents publics (des enfants de 7 à 11 ans 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 rencontres destinées au grand public à travers l'Alsace.

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, 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-GE 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.

Eco-consommation

ACHETER MIEUX

Afin que chacune et chacun puisse construire sa consommation au plus près de ses besoins réels – mais aussi de ses convictions – notre équipe a poursuivi son travail de terrain en matière d'achats responsables. ZIGetZAG.info, notre site Internet pour identifier des producteurs locaux particulièrement responsables, et sa page Facebook, ont été animés et actualisés en continu. Cette dynamique permanente est le fruit de l'implication de notre équipe, ainsi que des partenariats étroits développés autour de près de 400 produits ou services locaux, avec l'appui de 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 régulièrement : www.zigetzag.info



Pour des achats responsables en Alsace

ACTIONS TOUS AZIMUTS

En 2020, nous avons réalisé 9 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 et animations de journées achats responsables pour la formation de jeunes et d'étudiants.



Visite des locaux de Libre Objet à Strasbourg - Février 2020

Pour permettre au plus grand nombre de conclure l'année en beauté, nous avons largement appuyé la *Chambre régionale d'économie sociale et solidaire (CRESS)* dans la réalisation d'un marché de Noël dédié aux achats responsables, qui s'est entièrement digitalisé en 2020. Du 27 novembre au 24 décembre 2020, ce marché de Noël Off connecté a bénéficié d'un appui important de la Ville de Strasbourg.



Il a réuni des acteurs incontournables de la production et de la distribution responsables dans un cadre original – un plateau radio et TV installé chaque fin de semaine au cœur d'Emmaüs Mundolsheim. Parallèlement à un programme riche et varié d'interviews, de débats et de concerts accessibles en ligne, des places de marchés solidaires et locales, elles aussi en ligne, ont permis à plusieurs milliers de particuliers de procéder à des achats de Noël qui font du sens. L'événement a réuni plus de 30 acteurs et a permis à un public important de profiter d'offres pleinement cohérentes pour les fêtes de fin d'année.

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 informe et conseille de façon objective et indépendante le consommateur sur les mesures concrètes à mettre en œuvre pour réaliser des économies d'énergie. Efficacité et rénovation énergétiques au bénéfice des particuliers font l'objet d'un partenariat avec l'Agence de la transition écologique (ADEME), la Région Grand-Est et l'Eurométropole de Strasbourg.

En 2020, l'information de terrain a été réalisée au travers de multiples actions adaptées au contexte sanitaire. Des balades thermiques et thermographiques, notamment au sein du quartier de Cronembourg en tout début d'année, ont permis aux participants de visualiser les pertes énergétiques de bâtiments existants. De nombreux articles publiés dans les DNA, portant sur le chauffage au bois, les aides financières, les énergies alternatives, les fraudes à la rénovation... ont été rédigés par notre équipe. Nous avons également assuré régulièrement des interventions radio dédiées aux économies d'énergies sur France Bleu Alsace. Des temps de formations de jeunes volontaires en service civique ont permis de démultiplier nos messages sur le terrain ou auprès de corporation de professionnels pour améliorer, là aussi, les pratiques mises en œuvre.

Tout au long de l'année, le Défi des foyers à énergie positive Déclics animé par l'association Alter Alsace Énergie avec l'appui de notre équipe a réuni près de 300 familles participantes, résidant notamment sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Avec près de 12 % d'économies d'énergie effectives réalisées, elles ont non seulement tenu, mais même dépassé leur engagement initial consistant à réduire d'au moins 8 % leurs factures, grâce à la mise en œuvre d'éco-gestes domestiques !

Nos conseillers ont en outre assuré des permanences téléphoniques et accueilli les consommateurs pour répondre à leurs questions techniques, financières mais également juridiques. En 2020, près de 400 sollicitations téléphoniques ont été enregistrées ainsi que 155 contacts lors d'interventions sur le terrain.

La plupart de ces contacts se sont concrétisés par un projet de rénovation énergétique. Les principales demandes concernent le besoin d'informations sur les aides financières possibles (critères d'éligibilité, montants, démarches administratives, etc.) ou encore les nouvelles tendances en matériaux renouvelables et les entrepreneurs spécialisés locaux existants pour les travaux. Notre Espace Info-Énergie (EIE), et plus largement l'équipe de la CCA-GE, apportent leurs compétences et leur expérience juridique pour accueillir les personnes confrontées à un litige en matière de rénovation énergétique (tels que les démarches abusifs, les malfaçons...). En 2020, nous avons encore relevé de nombreuses plaintes concernant "la rénovation à 1 €" (isolation, pompe à chaleur), ou le photovoltaïque, comme ses homologues du réseau EIE.

À noter que la CCA-GE tient un rôle clef en matière juridique puisqu'elle est "référente" pour l'ensemble du réseau des EIE du Grand Est dans le signalement d'entreprises.



devient



DÉCLICS
ENSEMBLE POUR LE CLIMAT



Pour contacter l'Espace Info-Energie
Tél. 03 88 15 42 46
Email : cca@eie-grandest.fr

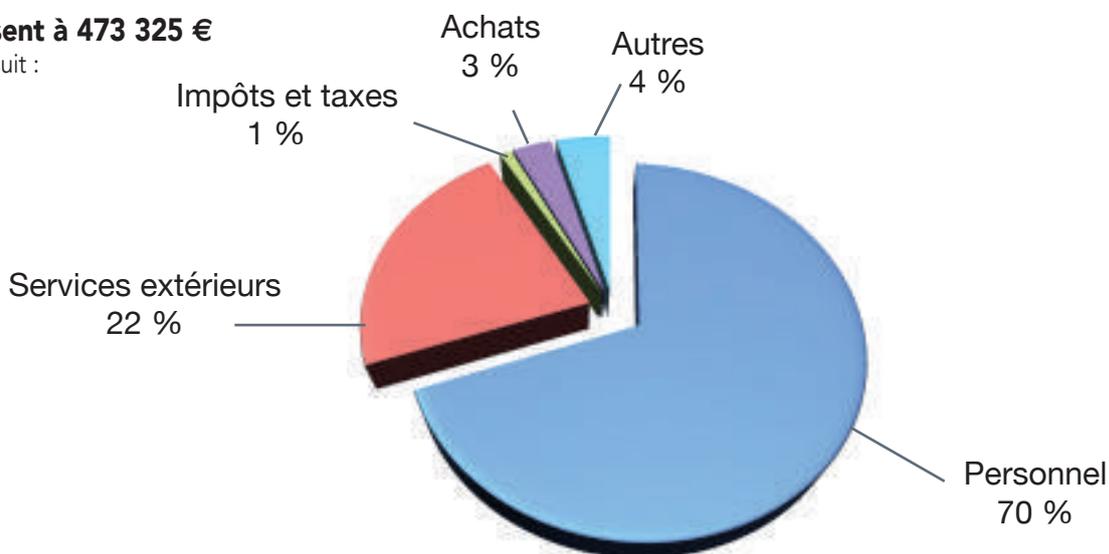
Le budget de la CCA-GE

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2020 fait apparaître les données suivantes :

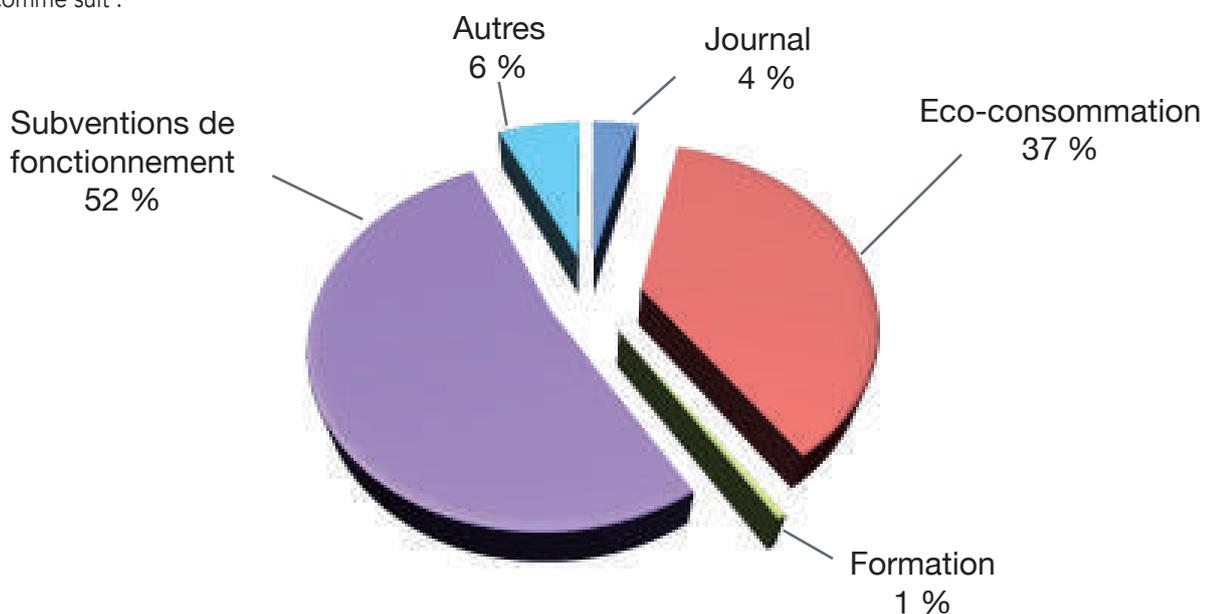
Les dépenses s'établissent à 473 325 €

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 383 470€

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2020

L'exercice 2020 présente un résultat négatif de 89 855 €

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

Gouvernance et administration

Au 31 décembre 2020, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est, association de droit local, compte plus d'une quarantaine de membres, à la fois des personnes morales et des personnes physiques, établies sur le territoire de la grande Région.

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est administrée par des représentants des mouvements régionaux de consommateurs, qui regroupent des fédérations ou délégations, affiliées à une association nationale de consommateurs agréée, ainsi que des associations plus spécialisées en charge de questions spécifiques de consommation. Toutes les associations adhérentes officient sur le Grand Est selon des champs d'action départementaux, territoriaux ou régionaux. Parmi ses membres, la CCA-GE comprend également des personnes physiques, dites "qualifiées", choisies pour leur expérience spécifique dans la consommation ou leur engagement dans la défense des consommateurs.

Les mouvements de consommateurs

ADEIC	Association de Défense, Éducation, 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
CGL	Confédération Générale du Logement
CNL	Confédération Nationale du Logement
CRAFAL	Coordination Régionale des Associations Familiales Laïques
CSF	Confédération Syndicale des Familles
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
MFA	Mouvement Familial d'Alsace
ORGECO	Organisation Générale des Consommateurs
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	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 au 31 décembre 2020

Bureau

FIGNIER Marie-José	Présidente	UFCS-FR 67 et 68
HAEFFNER Raymond	Vice-Président	CNL 67
MARILLER Bénédicte	Vice-Présidente	UFCS-FR 67 et 68
GRANDJEAN Laurence	Trésorière	ORGECO 67
KOBEL Christiane	Secrétaire	CRAFAL Alsace

Membres qualifiés

BRUYERE Résie	KIPP Thomas
CAYE pierre	MAIER Françoise
CHARDON Annie	MEYER Louis
FURST Léonard	OBERON Michel
GRAND Myrose	PIERRE Annie
HARTLAND Geneviève	ROHE Simonel
IGOT Marie	WEBER Jo

Conseil d'administration

BERNAULT Michel	ASTUS
BILEM François	INDECOSA-CGT 67
BROBECKER Claude	CDAFAL 68
CAILLER Marie-José	URAF
DIETRICH Daniel	ORGECO Alsace
FIGNIER Marie-José	UFCS-FR 67 et 68
FLAISCHER Marzieh	FAMILLES RURALES Alsace
FOUDRAT Michel	FNAUT Grand Est
GRAMFORT Paulette	AGF 67
GRANDJEAN Laurence	ORGECO 67
HAEFFNER Raymond	CNL 67
JACQUOT Cyrille	ORGECO Alsace
KARPOFF André	AGF 68
KOBEL Christiane	CRAFAL Alsace
LORRAIN Fernand	UDAF 54
MARILLER Bénédicte	UFCS-FR 67 et 68
MARZOLF Marie-Rose	FAMILLES RURALES Alsace
NICOD Micia	COLECOSOL Grand Est
PAUL Patrice	FNAUT Grand Est
PERAT Nioucha	INDECOSA-CGT 67
PHILIPP Marlyse	AGF 67
TEDESCHI Paul	UD-CSF 67
THUET Fernand	UDAF 68
TOUCHARD Jean-Jacques	AFOC Bas-Rhin
VELINOT Christiane	AGF 68
VOLOCHINOFF Isabelle	CNL 68

L'équipe salariée au 31 décembre 2020

Direction	Cécile VIRIAT : Directrice générale 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 Virginie GOBLET : Chargée de mission Myriam VEBER : Chargée de mission Animations
Service Médias	Virginie GOBLET : Chargée de mission/Rédactrice du <i>Consommateur d'Alsace</i> Nathalie SCHOTT : Abonnements
Espace Info Energie	Jules FREYERMUTH : Conseiller Info-Energie Stéphane SCHUMPP : Conseiller Info-Energie

Nous remercions pour leur collaboration Chloé GRASSER-STECK, Floriane DUPRE, Chloé LETEMPLIER et Laura SAGER.

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 2020 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 : contact@cca.asso.fr

A MULHOUSE

Tél : 07 49 10 67 55

www.cca.asso.fr