

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Rapport d'activité 2021

Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est

Sommaire

Les chiffres clés en 2021	p. 4
Vie associative	p. 5
Juridique, Formation et Documentation	p. 7
Les médias consommateurs	p. 12
Eco-consommation	p. 15
Espace Info-Energie	p. 17
Budget de la CCA-GE	p. 19
Gouvernance et administration	p. 20

CHIFFRES CLÉS 2021



229

Interventions auprès d'adultes

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

178 interventions en éco-consommation

51 formations, ateliers, conférences... (droit, éco-consommation, achats responsables, énergie)

2 500

Enfants sensibilisés

Interventions en milieu scolaire et périscolaire sur les thématiques eau, déchets et gaspillage alimentaire



90

Productions documentaires

45 lettres d'information hebdomadaires

11 lettres d'actualités juridiques mensuelles (soit 55 actualités analysées)

31 supports pédagogiques

3 livrets

171

Interventions médias

100 articles parus dans les DNA et l'Alsace

52 Questions/Conso dans L'Alsace

19 interventions radio (France Bleu Alsace et France Bleu Lorraine)



4 475

Sollicitations

2 734 sollicitations du service juridique

1 741 sollicitations de l'Espace Info-Energie

Vie associative

La Vie associative constitue un lieu privilégié d'échanges, de concertations, de partages d'expériences entre les associations de consommateurs membres de la Chambre de Consommation qui se réunissaient traditionnellement 7 à 8 fois par an. Les évolutions de ces dernières années (extension sur le Grand Est, crise sanitaire, changements de direction) ont nécessité une adaptation dans le mode de fonctionnement et une réorientation dans les objectifs poursuivis. Aujourd'hui, la Vie associative se définit au travers de "Commissions" et des "Représentations de consommateurs et d'usagers"

LES COMMISSIONS

A l'occasion de l'assemblée générale ordinaire de la CCA-GE en 2021, les associations de consommateurs ont proposé une motion visant à définir un projet associatif afin d'adapter les missions de la Chambre de Consommation aux enjeux majeurs en matière de consommation à moyen et long termes.

Par ailleurs, les associations ont sollicité une refonte des statuts en vue d'assurer une représentativité plus juste et effective de l'ensemble des membres.

Les résolutions ont été adoptées à l'unanimité et dès le mois de juillet, les représentants des associations ont été invités à intégrer la commission "Refonte des statuts" et/ou la commission "Projet associatif".

Constituées chacune de 10 membres, les commissions se sont réunies une première fois à la fin de l'année 2021 en présentiel et distanciel pour tenir compte de l'éloignement de certains membres ; elles ont initié les travaux de réflexion nécessaires à l'adoption de nouveaux statuts d'une part, d'un projet associatif d'autre part, travaux qui se sont poursuivis en 2022.

Parallèlement, le lien entre les membres a été assuré par voie électronique grâce à la transmission de notes d'information générales ou spécifiques, la diffusion d'actualités émanant de nos partenaires, la communication des communiqués en provenance de nos associations.



REPRÉSENTATION DE CONSOMMATEURS ET/OU D'USAGERS

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est joue un rôle de coordination de représentants des consommateurs et d'utilisateurs dans de très nombreuses instances au niveau local, départemental ou régional.

En matière de consommation, la CCA-GE intervient localement dans des conseils de développement, commissions consultatives des services publics locaux, commissions de suivi des sites ou commissions locales de l'eau. Au niveau départemental, ce sont les Conseils d'aménagement commercial (CDAC), Commissions des transports publics particuliers de personnes (CLT3P) ou encore Conseils de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CoDERST) qui mobilisent les bénévoles des associations.

Enfin, le niveau régional requiert des représentations notamment au sein du Conseil économique, social et environnemental (CESER), de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse ou du Plan d'aménagement des déchets dangereux.

Dans le domaine de la santé, les sollicitations sont également fort nombreuses. Nos bénévoles s'investissent dans les Commissions des utilisateurs de diverses cliniques de la région, dans les Conseils de surveillance des hôpitaux, dans les Comités de Protection de Personnes ou encore dans les Conseils territoriaux de santé. Certains tiennent des permanences et assistent en outre aux réunions organisées par ces instances de santé qui requièrent toutes un niveau de connaissances techniques très élevé.

Au total, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est siège dans quelque 120 instances, grâce à l'implication méritante et sans faille des bénévoles des associations.

TÉMOIGNAGE

« Je suis Représentante des Utilisateurs pour la CCA-GE dans le domaine de la santé depuis mars 2003.

Ma plus grande activité réside dans ma fonction de Représentante des Utilisateurs au Groupement Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud Alsace (GHRM-SA) qui s'est matérialisée en 2021 par 35 réunions et 67 heures de présence auxquelles s'ajoutent des heures de préparation des réunions.



Vice-Présidente de la Commission des Utilisateurs, je siège pratiquement dans toutes les instances : Commission des Utilisateurs bien sûr, mais également Conseil de surveillance, Commission Administrative Paritaire, Comité d'Éthique, Commission Alimentation Nutrition, Permanence d'Accès aux Soins, Commission d'Activité Libérale, Conseil de Vie Sociale à la Maison d'Accueil Spécialisé et à la Maison Médicale pour Personnes Agées. À partir du mois d'avril 2021, toutes les réunions ont été maintenues dans les locaux administratifs.

Depuis septembre 2021, le GHRMSA poursuit ses objectifs fixés avant la pandémie. L'hôpital s'est engagé dans une démarche de Développement Durable : il a changé sa signalétique pour faciliter l'orientation des patients, mis en place un dispositif de pré-admission par Internet, finalisé son projet d'établissement. Il prépare la certification qui met au centre des préoccupations l'Utilisateur et surtout le Représentant des Utilisateurs. Je suis d'ailleurs pilote de la thématique « Engagement des Patients et des Utilisateurs ».

La qualité de la prise en charge de l'utilisateur a forcément été impactée par la gestion de la pandémie. Le personnel a beaucoup souffert aussi et n'arrive pas à s'en relever. Ce ne sont plus les finances qui manquent mais le personnel. Le secteur privé attire davantage ou la Suisse, proche de chez nous. Le personnel part pour exercer un autre métier. Les visites étant supprimées, la Maison des Utilisateurs était fermée pendant une bonne partie de l'année 2021. Je n'ai pu tenir que 8 permanences.

Pour finir, j'ai participé à 18 réunions en visio sur la stratégie vaccinale de février à juin 2021 dans le cadre du Conseil territorial de Santé 5 ».

Martine DEMOUGES – UFCS-FR 67 et 68

Malgré les effets persistants de la crise sanitaire en 2021, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a assuré l'intégralité de ses missions de CTRC (Centre technique régional de la consommation) : appui juridique, informations et formations, assistance documentaire au bénéfice de ses associations membres. Résolument ouverte vers l'extérieur, elle offre un accompagnement juridique aux consommateurs en difficulté et intervient auprès de divers publics, tant jeunes, adultes fragiles que professionnels.

ASSISTANCE JURIDIQUE

2 734 sollicitations en 2021

AU SERVICE DES ASSOCIATIONS MEMBRES

Nombreux sont les bénévoles qui se tournent vers le service juridique lorsqu'ils sont confrontés à des questions de droit complexes lors des permanences consommation : démarchage agressif, annulation de voyage, livraison défectueuse, facturation abusive de téléphone, les domaines traités sont vastes.

A l'inverse, toutes les sollicitations reçues au service juridique et relevant d'un secteur particulier sont adressées aux associations membres spécialisées : logement, surendettement, droit des personnes...

L'accompagnement juridique des associations se traduit également par des formations en droit de la consommation qui sont proposées à l'ensemble des membres en visioconférence ou dispensées de façon spécifique à la demande d'une association en présentiel. Ainsi en 2021, les associations ont bénéficié de temps de formation, organisés sur des demi-journées ou des journées complètes, tant sur des sujets transversaux, tels que les troubles du voisinage, l'obsolescence programmée, la résiliation des contrats de consommation, les délais de réflexion, rétractation, paiement, livraison, ou encore les pièges de la consommation, que sur des sujets plus pointus comme les règles d'indemnisation en matière de transport aérien, le contrat de bail et les charges locatives, le dépannage à domicile. Chaque session a réuni en moyenne 11 participants et donné lieu à des évaluations : « Formatrice qui maîtrise son sujet », « Présentation claire et interactive », « Exposé très clair, bien construit avec pédagogie », « Formation très intéressante », « Intervention et outils utilisés de qualité »... sont quelques-uns des commentaires relevés.



Enfin, les associations de consommateurs bénéficient d'une veille réglementaire et jurisprudentielle au travers de la lettre mensuelle d'actualités juridiques.

11 bulletins ont été édités en version numérique en 2021 ; chacun contenant 5 rubriques, ce ne sont pas moins de 55 actualités qui ont été décortiquées et synthétisées par le service juridique.

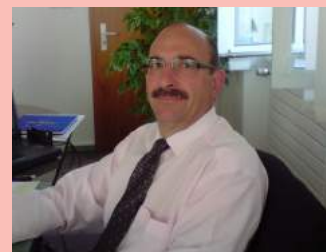
La rubrique *Focus* en particulier met l'accent sur des mesures de nature à affecter le quotidien des consommateurs. En 2021, elle a traité notamment de la mise en œuvre de l'indice de réparabilité, de l'étiquetage du lait, des droits des voyageurs ferroviaires européens, de l'opposabilité du diagnostic de performance énergétique, des lois *EGalim 2*, "Climat et résilience", *REEN* (visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France).

TÉMOIGNAGE

« Bénévole à la CSF et de la Famille du Cheminot, je participe à la préparation de dossiers contre le surendettement et l'étude de budget pour le compte de l'UDAF.

Nous avons la possibilité de suivre des formations dispensées par différents organismes et particulièrement par le service juridique de la CCA-GE. Cette dernière propose des sujets en lien avec le quotidien tels que les crédits, les offres bancaires, les décomptes de charges locatives, les troubles du voisinage... et tant d'autres. Ces formations sont abordables, actualisées et bien présentées ; le support nous est envoyé par mail et consultable à tout moment en cas de besoin.

Par ailleurs, le service juridique m'a bien aidé pour un problème de dépassements d'honoraires non mentionnés dans le cadre d'une intervention chirurgicale programmée, en trouvant les textes de loi me permettant de rappeler les obligations du professionnel de santé. Il m'a aussi épaulé pour la rédaction de différents courriers pour diverses administrations. Les lettres d'information de la CCA-GE traitent de l'actualité et donnent une foule d'informations d'ordre général et juridiques lors de changement ou d'actualisation de nouvelles lois ou décrets. »



Paul TEDESCHI - UD-CSF 67

EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

	Nombre de sollicitations	Part en %
Appels téléphoniques	1 827	67 %
Courriels et courriers	907	33 %
Total	2 734	

2 734, c'est le nombre total de sollicitations reçues par le service juridique en 2021, qu'elles proviennent des consommateurs ou des associations.

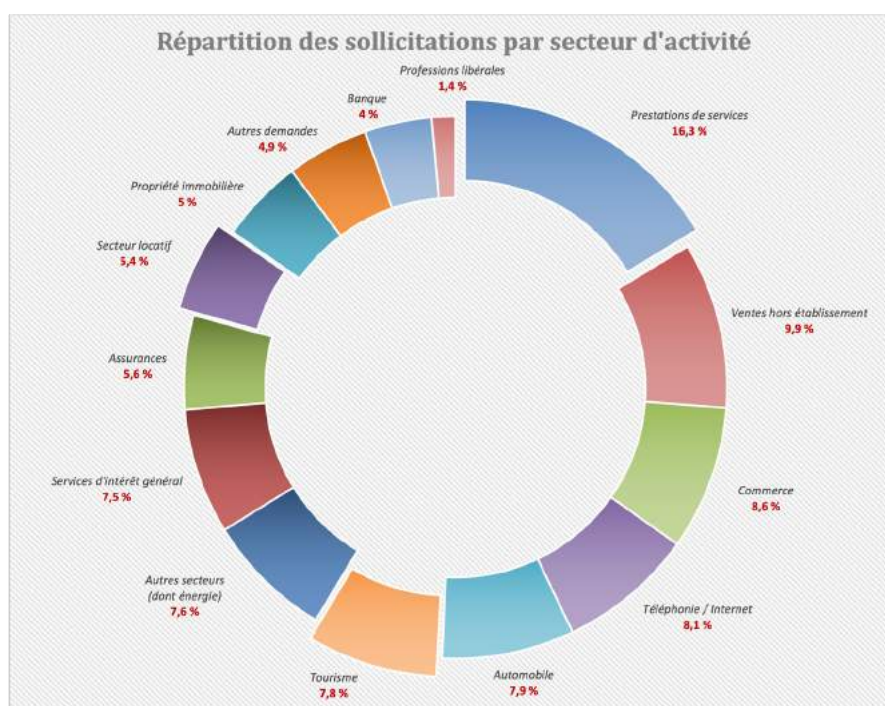
Le recul constaté par rapport à 2020 s'explique en premier lieu par la crise sanitaire et la fermeture totale des locaux au public, en second lieu par la suppression d'un poste d'accueil consommation et la réduction corrélative des permanences. Ainsi, si les consommateurs ont continué de s'adresser au service juridique par téléphone ou par courriel, l'accueil physique n'a été organisé que sur très rares rendez-vous (une douzaine sur l'année).

Par contre, élément immuable, le téléphone reste le canal de contact privilégié des consommateurs, puisqu'il centralise 2 sollicitations sur 3. Sans changement également, ce n'est que de façon minoritaire que les consommateurs consultent le service juridique préalablement à l'achat d'un bien ou d'une prestation ; ainsi 3 demandes sur 4 font état d'un mécontentement à l'égard d'un professionnel.

Enfin toujours dans la continuité des précédentes années, les consommateurs bénéficient d'un accompagnement juridique dans tous les domaines intéressant de près ou de loin la consommation : secteurs des assurances et de la banque, commerce et prestations de services, automobile et téléphonie, secteurs locatif et immobilier, tourisme et services d'intérêt général.



©Freepik



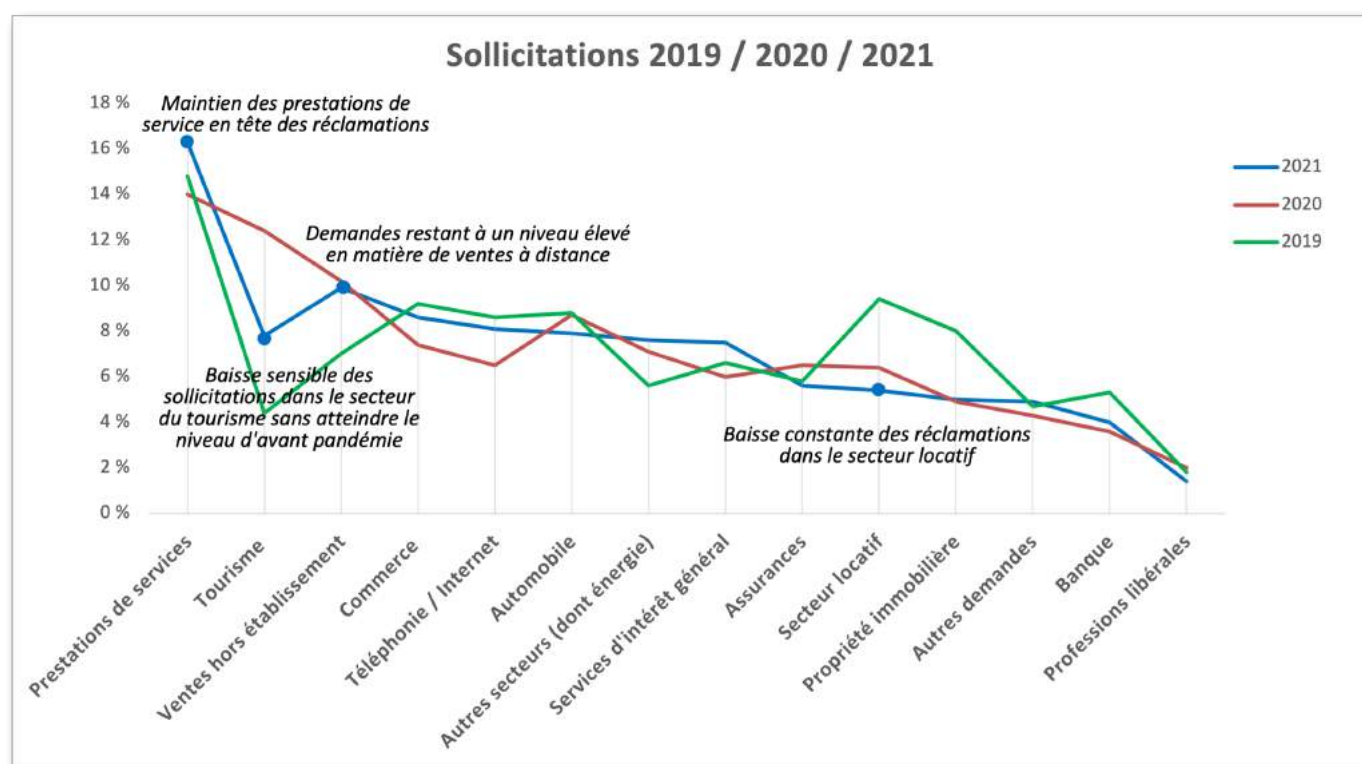
Juridique, Formation et Documentation

Concernant la répartition des sollicitations par secteurs d'activité, trois éléments significatifs ont marqué 2021.

En premier lieu, les prestations de services se maintiennent en tête de peloton avec 16,3 % des sollicitations, dont plus d'une sur deux concerne des garanties légales non ou mal appliquées, des devis non respectés, des délais d'intervention trop longs. En revanche, les difficultés liées à des facturations excessives accusent un recul sensible par rapport aux années de référence 2018 et 2019, passant de 12 à 5 % des demandes dans ce secteur, une amélioration qui s'explique par un renforcement des règles de facturation au cours des dernières années.

En second lieu, le secteur du tourisme qui représentait une demande sur dix en 2020 a retrouvé un niveau honorable, sans atteindre pour autant celui d'avant crise sanitaire. Il est vrai qu'aucune agence de voyage, aucune compagnie aérienne, ni aucun prestataire touristique n'a pu recouvrer une pleine activité en 2021 et les annulations ont été encore fort nombreuses, représentant 70 % des sollicitations.

Pour finir et tout comme en 2020, les ventes hors établissement incluant les achats sur Internet qui ont explosé du fait des périodes de confinement et de couvre-feu concentrent une demande sur dix avec une prépondérance des mécontentements concernant des livraisons retardées ou défectueuses.



En 2019, la Banque de France et la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est se sont engagées dans un partenariat pour la réalisation d'actions communes et réciproques. En 2021, la Banque de France a proposé des sessions d'informations en distanciel que la Chambre de Consommation a relayées auprès des associations locales ; le webinaire portant sur les "Réclamations et usurpations d'identité", notamment, a réuni bon nombre de bénévoles et salariés des organisations de consommateurs du Grand Est.



Par ailleurs, l'année 2021 a vu l'installation dans le Grand Est du Comité opérationnel régional (COR) de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière. Les objectifs des COR sont d'identifier les besoins et attentes du terrain en matière d'éducation financière (EducFi) et de coordonner les actions et initiatives régionales dans ce domaine. La Chambre de Consommation a participé aux deux réunions organisées au cours de l'année passée et continuera de s'investir en 2022.

INFORMATIONS ET FORMATIONS

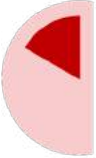
Organisme de formations datadocké, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est anime des sessions de formations dans les trois domaines de prédilection qui sont les siens : juridique, éco-consommation, énergie. Et tous les publics sont concernés : bénévoles et permanents des associations membres, adultes engagés ou en situation de précarité, professionnels mais également enfants, adolescents et étudiants.

AU PROFIT DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Les différents services de la CCA-GE se mobilisent chaque année pour proposer des formations de qualité aux associations de consommateurs alsaciennes et lorraines.

51 demi-journées ont été animées en 2021 et ont réuni 410 participants. Si quelques sessions ont été organisées en visioconférence (7 exactement), l'essentiel s'est déroulé en présentiel sous forme de formations techniques, de conférences-débats, d'ateliers ludiques ou de visites de terrain.



 Juridique	- L'obsolescence programmée - Le dépôt de garantie - Le dépannage à domicile - Les troubles du voisinage - Consommer en toute sérénité - Le transport aérien - L'inclusion bancaire - La résiliation des contrats de consommation - Le contrat de bail - Les charges locatives - Les délais de rétractation, paiement, livraison, etc.	 Éco-consommation	- Pour des achats responsables - L'eau et nous - La réduction des plastiques - Comment lutter contre le gaspillage alimentaire ? - Visite de supermarchés - Réduire nos déchets - Éco-consommation : rêve ou réalité ?	 Énergie	- Les éco-gestes au quotidien - Énergie et climat - Économies d'énergie : enjeux, aides et pièges à éviter
--	--	---	--	--	--

A DESTINATION DE PUBLICS DITS « FRAGILES »

Depuis 2017, la Chambre de Consommation conduit différentes actions en matière d'information et de protection des personnes d'une part, de citoyenneté et de consommation durable d'autre part, dans le cadre d'une convention partenariale signée avec le Conseil Départemental du Bas-Rhin, puis la Collectivité européenne d'Alsace. A ce titre, et notamment, la Chambre de Consommation intervient auprès de publics fragiles au sein de centres socio-culturels, d'associations de quartiers ou dans les épiceries sociales.

En 2021, une vingtaine de manifestations ont été réalisées sous forme d'ateliers budgétaires, de conférences sur les pièges de la consommation, de sessions de formations et d'informations sur la gestion des déchets, le gaspillage alimentaire, la réduction des plastiques, les achats responsables, les économies d'énergie.

EN FAVEUR D'AUTRES PUBLICS

A l'image des années précédentes, quelques 80 directeurs de supermarchés, responsables de départements ou chefs de rayons ont été formés aux règles d'information du consommateur : information précontractuelle, affichage des prix, étiquetage des denrées alimentaires, application des garanties, sanctions en cas de fausses promotion... toute la réglementation est passée au crible, ce qui est d'autant plus nécessaire qu'elle a évolué considérablement au cours des dernières années, notamment au travers des lois *Anti-gaspillage pour une économie circulaire* du 10 février 2020 et *Climat et résilience* du 22 août 2021. Un livret conçu par le service juridique et recensant les principales règles est mis à disposition de chaque stagiaire en fin de session.

Par ailleurs, les actions de sensibilisation ont pu reprendre en 2021 dans le milieu scolaire et périscolaire. Des centaines d'élèves de maternelles ont retrouvé avec bonheur les aventures d'Eugénie Poubelle autour du tri des déchets ; et de jeunes passionnés de sport ont été sensibilisés à la gestion de l'eau et aux éco-gestes.

Juridique, Formation et Documentation

ASSISTANCE DOCUMENTAIRE

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est dispose d'un service Documentation qui assure une veille d'actualités au profit des associations de consommateurs et fournit une assistance documentaire personnalisée sur demande.

En 2021, 45 lettres hebdomadaires d'information ont été adressées par voie numérique à quelque 140 destinataires. Tous les domaines de la consommation sont passés en revue : argent, alimentation, énergie, transports, numérique, santé, etc.

Ce ne sont pas moins de 172 actualités qui ont été délivrées par ce biais à nos membres : résultats d'enquêtes de la Répression des fraudes, chiffres et rapports d'organismes partenaires ou non (médiation, Banque de France, etc.), mises en garde contre les arnaques du moment, information sur l'instauration de nouveaux services, apports réglementaires, et surtout promotion des actions conduites par nos associations locales et partenaires sur la Région Grand Est.

La lettre hebdomadaire d'information est accompagnée une fois par mois de la lettre d'actualités juridiques qui retrace les nouveautés réglementaires et jurisprudentielles sur les 4 dernières semaines.

Pour finir, des brochures sont mises à disposition des associations et des consommateurs ; celle sur les 'Foires et salons' a été actualisée en 2021 et proposée dans le cadre de la Foire européenne de Strasbourg au titre du partenariat noué avec Strasbourg Événements.



Pour contacter le service Juridique Formation et Documentation
Tél. 03 88 15 42 44
Email : laurence.loegel@cca.asso.fr
Pour contacter notre documentaliste
Tél. 03 88 15 42 47
Email : virginie.goblet@cca.asso.fr

Les médias consuméristes

Pendant plus de 40 ans, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a publié la revue bimestrielle "Le Consommateur d'Alsace", indépendante, sans publicité et entièrement consacrée à tous les domaines de la consommation.

Malheureusement, nous avons fait face à des difficultés financières que la crise sanitaire liée au Covid-19 a aggravées. Cela ne nous a malheureusement pas permis de maintenir sa publication. La revue a cessé de paraître en 2020, le dernier numéro étant sorti en juillet 2020.

En 2021 l'équipe de la CCA-GE a travaillé au déploiement d'une version numérique baptisée "Consommer aujourd'hui".



PROJET COLLABORATIF

Richard Nicolini, ancien collaborateur à la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est et ex-rédacteur en chef du Consommateur d'Alsace, nous a accompagnés dans cette transition vers le numérique et a travaillé à la réalisation du nouveau site Internet et des services supports que nous avons mis en place. Nous l'en remercions.

CHANGEMENT DE CAP !

Tout au long de l'année 2021, les équipes de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est ont réfléchi à la nouvelle formule qui serait proposée à nos abonnés, nos associations membres, ainsi qu'à tous les consommateurs et consommatrices susceptibles d'être intéressés par cette nouvelle revue.

NOUVEAU NOM ET NOUVEAU SITE INTERNET

Nous avons rapidement souhaité créer un site Internet dédié à cette publication. En effet, il était important de dissocier l'activité liée au journal numérique de notre site Internet principal, dont la fonction est plus institutionnelle.

L'équipe de la CCA-GE ainsi que nos associations membres ont été mises à contribution pour trouver un nom pour ce nouveau "journal". Après un vote de notre Conseil d'administration, c'est finalement "Consommer aujourd'hui" qui a été retenu.

NOUVEAU FORMAT

Dans un premier temps, nous avons envisagé d'opter pour un site sur lequel les articles seraient en accès payant, sur le même modèle que la plupart des organes de presse en ligne.

Finalement, la CCA-GE a choisi de conserver un accès aux articles gratuits sur le site www.consommer-aujourd'hui.fr et de consacrer un dossier complet sur un sujet de consommation tous les trois mois, au format PDF.

Cette revue au format numérique est téléchargeable par nos abonnés dans leur espace personnel sur le site, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

Le service a été mis en œuvre fin 2021 pour être effectif en 2022.



Première bannière promotionnelle publiée fin 2021, avant la sortie officielle en 2022

Les médias consuméristes

LE SITE INTERNET DE LA CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE ET DU GRAND EST DIFFUSE TROIS NOUVELLES INFORMATIONS PAR SEMAINE DANS LA RUBRIQUE "ACTUALITÉS". MAIS CE RYTHME DE PARUTION PEUT ÊTRE PLUS IMPORTANT LE CAS ÉCHÉANT.

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 aux consommateurs 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 consumériste. 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.



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

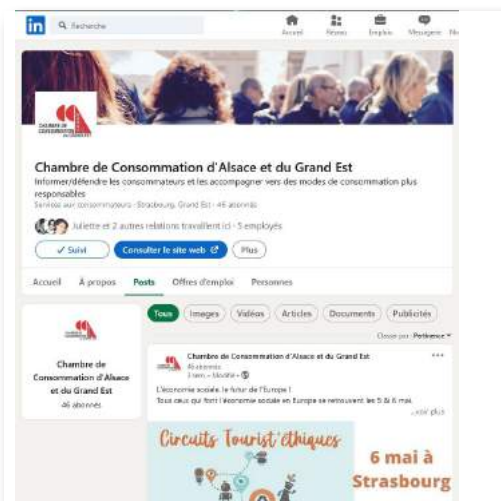
ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO ET LA TÉLÉVISION !

Nos juristes et conseillers *Info Energie* sont régulièrement invités sur les antennes de France Bleu Alsace et Lorraine. A cette occasion, ils informent les auditeurs sur des sujets liés à la consommation ou la rénovation énergétique et répondent à leurs questions en direct. Toutefois, si la question nécessite des recherches, la réponse est apportée soit hors antenne, soit lors d'un contact ultérieur avec la CCA-GE.

Ce partenariat avec la radio publique est en place depuis plus de 10 ans. La CCA-GE est parfois sollicitée ponctuellement par d'autres médias. C'était le cas en septembre 2021 avec la radio RCF Strasbourg.

En 2021, Juliette Jacobs, juriste au service juridique de la CCA-GE, a réalisé 18 interventions radio et télé sur divers sujets, notamment sur l'obsolescence programmée, les retards et annulation de vols aériens, la carte bancaire, les coupures d'énergie ou encore les délais (de rétractation, réflexion, livraison). Elle a également été interviewée sur LCI, dans le cadre de l'émission "Jean-Pierre et vous", au sujet des arnaques aux pompes à chaleur.

Stéphane Schumpp, conseiller *Info Energie* à la CCA-GE, est quant à lui intervenu sur France Bleu Alsace au sujet de la hausse des coûts des énergies, abordant la question de la précarité énergétique et des écogestes.



En 2021, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a créé une page professionnelle sur le réseau social LinkedIn. Nous y publions des actualités principalement à destination de professionnels et de notre réseau, en complément de notre page Facebook qui s'adresse davantage aux particuliers.

Eco-consommation

Quels gestes sont à mettre en pratique pour concilier économies financières, sécurité sanitaire, respect de notre environnement et maintien d'emplois locaux à travers nos choix de consommation ? Ces questions sont au cœur des travaux de notre équipe, avec la participation active de publics à la fois nombreux et variés, en dépit des circonstances particulières qui ont marqué l'année 2021. Ils ont permis à de multiples occasions d'identifier localement des solutions concrètes, adaptées aux problèmes que chacune et chacun peut rencontrer au quotidien, et de les diffuser à l'échelle de nos territoires.

TOUS ANTI-GASPI !

Les déchets que nous produisons nous coûtent cher. A la fois directement - tant à l'achat qu'à l'enlèvement et au traitement - et indirectement, par leur impact sur notre santé et notre environnement. Pour mieux comprendre et maîtriser ces différents impacts, nous avons développé la recherche de solutions pratiques, adaptées à chacun, pour réduire la quantité, le coût et la toxicité de nos déchets.

42 animations et interventions sur mesure portant sur les éco-gestes quotidiens permettant de réduire nos dépenses et nos déchets ont été développées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg en 2021, ainsi qu'à travers l'Alsace au profit de groupes et collectifs d'adultes.

LES PLUS JEUNES AUSSI !

Nous avons poursuivi tout au long de l'année nos interventions sur le terrain auprès de jeunes issus 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 et de l'ensemble du territoire alsacien. Au total, plus de 2 500 élèves ont été ainsi sensibilisés de manière ludique et sportive au tri et à la réduction des déchets.

POUR UNE EAU DE QUALITÉ

L'appui à une meilleure compréhension de notre ressource vitale est une mission permanente des associations de consommateurs : facture, qualité, traitement, limitation des pollutions, défense des usagers... S'il est juste que chacun paye pour un service rendu (gestion, distribution et assainissement), nous sommes en droit d'attendre un service de qualité, et de connaître les moyens dont nous disposons pour maîtriser les coûts collectifs d'une eau accessible et saine à court, moyen et long termes.

Actions Eco-consommation 2021 (chiffres clés, hors activités Espace Info-Energie)

178 Actions publiques réalisées

(dans le strict respect des consignes sanitaires)

122 interventions en milieu scolaire et périscolaire

56 interventions destinées aux jeunes et aux adultes

4 149 personnes directement impliquées

TOUS IMPLIQUÉS

En 2021, nos services avec l'appui d'associations de consommateurs du territoire ont poursuivi la diffusion des outils d'information adaptés à tous, pour une meilleure connaissance des questions quotidiennes, locales et plus globales liées à l'eau.

Nos partenariats étroits avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg et la Collectivité européenne d'Alsace, ont permis d'informer et de mobiliser différents publics : des enfants de 7 à 11 ans, des jeunes et des adultes, sous des formats adaptés à chacun. Au total, 42 groupes et plus de 800 personnes et relais d'informations locaux ont pu bénéficier directement de nos interventions en 2021.

AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE, SDEA ALSACE MOSELLE ET EUROMÉTROPOLE

Les associations de consommateurs membres de la CCA-GE siègent notamment au sein des Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL) des différents territoires, ainsi que du Syndicat des Eaux et de l'Assainissement (SDEA) Alsace Moselle, ou encore de l'Agence de l'Eau du Bassin Rhin Meuse, avec les représentants de l'ensemble des catégories d'usagers.

Six représentants des consommateurs membres de la CCA-GE sont ainsi amenés à se prononcer sur les mesures mises en place par le SDEA pour améliorer la qualité du service offert aux usagers, qu'il s'agisse de rendre plus lisible la facture d'eau, d'améliorer l'accueil des consommateurs ou encore d'anticiper les évolutions et adaptations indispensables en matière d'assainissement des eaux.

ACHATS RESPONSABLES : MIEUX CHOISIR ?

Afin qu'un nombre croissant de personnes puissent construire leur consommation au plus près de leurs besoins réels – mais aussi de leurs convictions, notre équipe a poursuivi son travail de terrain en matière d'information sur les achats locaux et responsables. Notre site Internet spécifique, qui permet d'identifier des producteurs locaux particulièrement responsables, et sa page Facebook, ont été animés et actualisés en continu.

L'implication de notre équipe, ainsi que de nos partenaires, permet d'identifier rapidement des solutions d'approvisionnement pour des produits ou services locaux répondant à de réelles plus-values, 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



ACTIONS DE PROXIMITÉ

En 2021 nous avons tout d'abord réalisé 26 interventions spécifiques, destinées aux acheteurs particuliers, mais également aux professionnels en charge des approvisionnements pour les collectivités ou les entreprises sur nos territoires. Visites de lieux de production, mais également animations de journées achats responsables pour la formation de jeunes et des étudiants en Alsace.



Visite des Jardins de la Montagne verte à Strasbourg avec des jeunes en service civique - Octobre 2021

Pour permettre aux habitants comme aux visiteurs de conclure l'année en beauté, nous avons coorganisé avec la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire (CRESS) et l'appui de la Ville de Strasbourg un marché de Noël entièrement dédié aux achats responsables. Il a pu se tenir en place publique dans le respect des contraintes sanitaires.

Du 26 novembre au 24 décembre 2021, ce marché "Off" a réuni des acteurs incontournables de la production et de la distribution responsables locales, dans un cadre original au cœur du quartier de la Petite France.

Tout au long du mois, notre événement était accompagné d'un programme varié d'ateliers, de débats, d'animations et de concerts accessibles à un large public, évalué à plusieurs milliers de particuliers (60 000 à 80 000 personnes estimées) souhaitant donner du sens à leurs achats de fin d'année, ou tout simplement assouvir leur curiosité.



© Laetitia Piccarreta

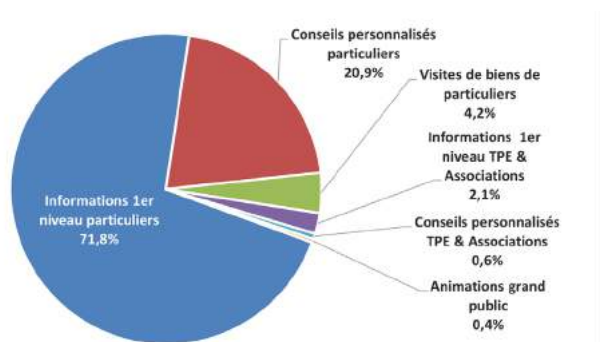
Pour contacter le Service Eco-consommation
Tél. 03 88 15 42 45
Email : fritz.fernandez@cca.asso.fr

Espace Info-Energie

UN GUICHET DE PROXIMITÉ AU SERVICE DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE !

Depuis plus de 20 ans, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est informe et conseille de façon objective et indépendante les consommateurs sur les mesures concrètes à mettre en œuvre pour réaliser des économies d'énergies. Efficacité et rénovation énergétiques au bénéfice des particuliers font l'objet d'un partenariat développé dans le cadre du *Service d'Accompagnement pour la Rénovation Énergétique (SARE)*, porté jusqu'à fin 2021 par l'ADEME, la Région Grand-Est et l'Eurométropole de Strasbourg.

Nos deux conseillers ont assuré des permanences téléphoniques, des rendez-vous et effectué des visites de logements afin d'aiguiller les particuliers sur leurs questions techniques, financières mais également juridiques liées à la rénovation énergétique. En 2021, ce sont 1 741 conseils qui ont été réalisés, dont 70 visites et 46 recommandations aux entreprises.



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 accessibles : critères d'éligibilité, montants, démarches administratives, etc. Nos conseillers ont également répondu à de nombreuses sollicitations relatives aux types de matériaux à privilégier (renouvelables, durables, financièrement accessibles), ainsi qu'aux entreprises locales spécialisées pour la réalisation de travaux auprès des particuliers.



Notre mission Info-Énergie, 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 démarchages abusifs, les malfaçons...). En 2021, nous avons encore relevé de nombreuses plaintes concernant des contrats mixtes non respectés, des promesses d'aides non tenues, principalement sur des projets photovoltaïques ou de pompes à chaleur.

L'information de terrain a été réalisée au travers de multiples actions adaptées au contexte sanitaire. Des balades thermiques et thermographiques, notamment au sein des communes de Fegersheim, Ostwald et Illkirch-Graffenstaden ont permis aux participants de visualiser les pertes énergétiques de bâtiments existants.

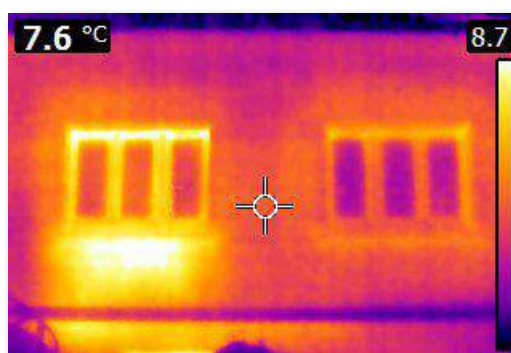


Photo d'une façade à l'occasion d'une balade thermique



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

DES INTERVENTIONS DANS LES MÉDIAS

Afin d'élargir l'information, ainsi que la prévention de risques et pièges en matière d'énergie, des articles de presse ont régulièrement été rédigés par notre équipe pour un total de 14 publications dans les Dernières Nouvelles d'Alsace (DNA).

Nos conseillers Info Energie ont également assuré différentes interventions radio consacrées aux économies d'énergies sur France Bleu Alsace. Stéphane Schumpp a également répondu à une interview aux côtés de notre juriste Juliette Jacobs sur les solutions juridiques liées aux arnaques pompes à chaleur dans l'émission "Jean-Pierre Pernaut et vous" sur LCI.

Des temps de formations de jeunes volontaires en service civique ont permis de démultiplier nos messages sur le terrain ou auprès de corporations de professionnels pour améliorer, là aussi, les pratiques mises en œuvre. Enfin des ateliers sur la rénovation énergétique et les écogestes lors de la réunion annuelle de l'association ADRET, ainsi qu'au centre socio-culturel "Victor Schœlcher" ont pu être animés. À noter enfin que la CCA-GE tient un rôle clé en matière juridique puisqu'elle est "référente" pour l'ensemble du réseau des conseillers en rénovation énergétique du Grand Est dans le signalement d'entreprises.

Publications DNA

Info-Energie en 2021

7 janvier	Fraudes à la rénovation énergétique
21 janvier	Sobriété numérique et énergétique
18 mars	Choisir le bon système de chauffage
15 avril	Rénover c'est bien, en isolant c'est mieux !
13 mai	Fin des tarifs réglementés de l'énergie ?
27 mai	Des outils pour maîtriser sa consommation d'énergie
17 juin	Comment rester au frais l'été ?
8 juillet	La rénovation énergétique à la mode ?
29 juillet	Près de 3 millions de piscines privées en France
5 août	Le DPE a évolué
16 septembre	Neutralité carbone : comment y arriver ?
30 septembre	Changement climatique : risques en Alsace
28 octobre	Végétaliser nos villes et nos habitats
18 novembre	Une meilleure qualité de l'air intérieur

DÉCLICS - DÉFI DES FOYERS À ÉNERGIE POSITIVE (FAEP)

Tout au long de l'année, le Défi des foyers à énergie positive Déclics coordonné par l'association Alter Alsace Énergie avec l'appui de notre équipe a réuni près de 120 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 !



PERSPECTIVES 2022

La rénovation énergétique fait partie d'un des enjeux prioritaires dans la lutte contre le changement climatique. C'est également un enjeu social et financier majeur, puisque 4,8 millions de Français vivent encore aujourd'hui dans des "passoires thermiques" et sont donc potentiellement exposés à la précarité énergétique, aggravée par les augmentations de tarifs des différentes énergies.

C'est dans ce contexte particulièrement tendu que l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) a pris le relais de l'ADEME en lançant début janvier 2022 le dispositif France Renov', en tant que service public unique de la rénovation énergétique de l'habitat.

Son objectif est de simplifier le parcours des usagers, et de rendre plus lisibles les aides financières auxquelles peuvent prétendre les ménages.

Fort de son expérience en la matière, la CCA-GE s'est à nouveau engagée en tant que structure porteuse du nouveau dispositif France Renov' afin d'appuyer et d'informer toujours mieux les particuliers.

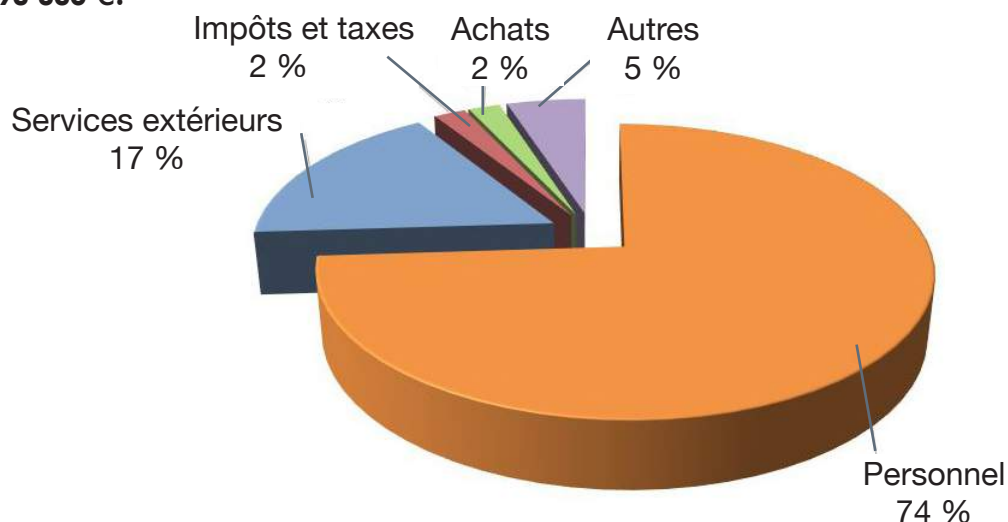
Le budget de la CCA-GE

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2021 fait apparaître les données suivantes :

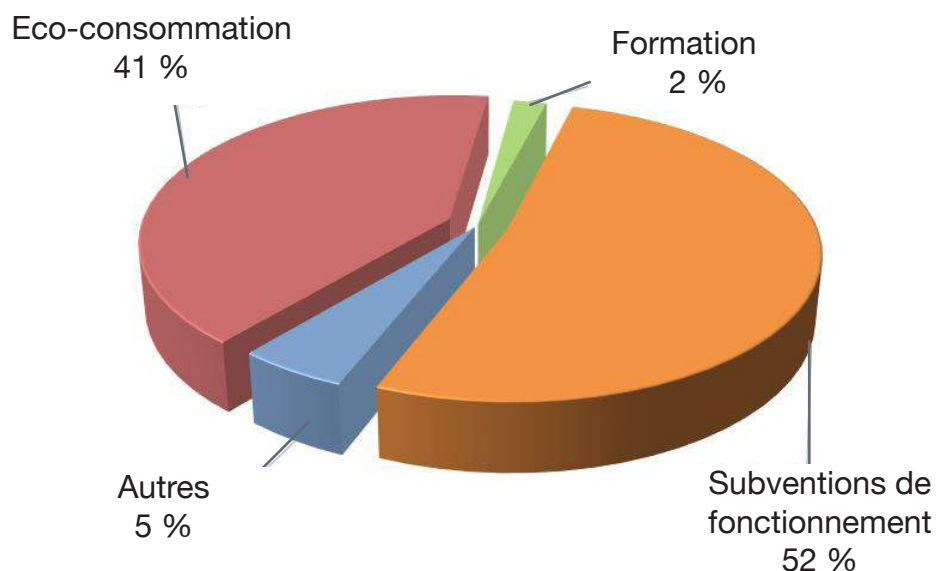
Les dépenses s'établissent à 393 836 €.

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 394 499 €.

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2021

L'exercice 2021 présente un résultat positif de 663,02 €.

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

Gouvernance et administration

Au 31 décembre 2021, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est, association de droit local, compte une cinquantaine 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 territoriaux, départementaux 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
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
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
CADR 67	Association de promotion pour la pratique du vélo
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
ORGEKO	Organisation Générale des Consommateurs

Gouvernance et administration

Les administrateurs et les membres qualifiés de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est au 31 décembre 2021

Bureau

CAILLER Marie-José	Présidente	URAF GE
VELINOT Christiane	Vice-Présidente	AGF 68
TEDESCHI Paul	Trésorier	UD-CSF
BREUIL Brigitte	Trésorière	CNL 67
BILEM François	Secrétaire	INDECOSA-CGT 67

Membres qualifiés

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

Conseil d'administration

BESSARD Christian	FF 54
BERNAULT Michel	ASTUS
BILEM François	INDECOSA-CGT 67
BREUIL Brigitte	CNL 67
BROBECKER Claude	CDAFAL 68
CAILLER Marie-José	URAF GE
CAMUS Bernadette	CGL 57
FIGNIER Marie-José	UFCS-FR 67 et 68
FLAISCHER Marzieh	FAMILLES RURALES Alsace
FOUDRAT Michel	FNAUT Grand Est
FREIBURGER Auguste	CSF Alsace Nord
GRAMFORT Paulette	AGF 67
GRANDJEAN Laurence	ORGEKO 67
HOLLNER Robert	CSF Alsace Ouest
JACQUOT Cyrille	ORGEKO Alsace
JANSEN Yolande	CSF Eurométropole
KARPOFF André	AGF 68
KLEIN Francine	CSF Alsace Ouest
KOBEL Christiane	CRAFAL Alsace
LEBLANC Dominique	UD-CSF 67
LORRAIN Fernand	UDAF 54
MARILLER Bénédicte	UFCS-FR 67 et 68
MARZOLF Marie-Rose	FAMILLES RURALES Alsace
MULLER Robert	ADEIC 88
NEYHOUSER Jean-Jacques	INDECOSA-CGT 67
PAUL Patrice	FNAUT Grand Est
PERAT Nioucha	INDECOSA-CGT 67
PHILIPP Marlyse	AGF 67
ROUTNER Frank	COLECOSOL Grand Est
TAILHURAT Marie-Louise	CSF Alsace Nord
TEDESCHI Paul	UD-CSF 67
THUET Fernand	UDAF 68
TOUCHARD Jean-Jacques	AFOC Bas-Rhin
VANDERLIEB Christine	CSF Eurométropole
VELINOT Christiane	AGF 68

L'équipe salariée au 31 décembre 2021

Direction

Laurence LOËGEL et Fritz FERNANDEZ : co-directeurs
Nathalie SCHOTT : Assistante de gestion

Service Juridique Formation Documentation

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

Service Médias

Virginie GOBLET : Chargée de mission/Rédactrice
Nathalie SCHOTT : Abonnements

Service Eco-Consommation

Fritz FERNANDEZ : Responsable du service
Virginie GOBLET : Chargée de mission Achats responsables
Myriam VEBER : Chargée de mission Animations

Espace Info Energie

Jules FREYERMUTH : Conseiller Info-Energie
Stéphane SCHUMPP : Conseiller Info-Energie

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 2021 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