

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

---





# Rapport d'activité 2023

---

## Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est

### Sommaire

Réseau des CTRC / SRA / Unions de CTRC	p. 4
Vie associative	p. 5
Juridique, Formation et Documentation	p. 6
Les médias consommateurs	p. 10
Eco-consommation	p. 14
Energie	p. 16
Gouvernance et administration	p. 18
Budget de la CCA-GE	p. 20
Nos partenaires financiers	p. 21
Chiffres clés 2023	p. 22

# Réseau des CTRC / SRA / Unions de CTRC

Un Centre technique régional de la consommation (CTRC) ou une Structure régionale assimilée (SRA), à l'image de la Chambre de Consommation, a pour mission de fournir aux associations locales de défense des consommateurs adhérentes une aide technique destinée à faciliter leur fonctionnement et leur développement. L'ensemble des CTRC, SRA et Unions de CTRC s'est structuré en réseau en 2022, suite à la définition d'un nouveau cadre stratégique pour l'Institut National de la Consommation et l'abandon de son travail d'animation.

## LA VIE DU RÉSEAU

Le réseau des CTRC / SRA / Unions de CTRC s'est réuni en plénière à deux reprises en 2023, le 10 janvier et le 12 septembre, pour définir les axes de coopération, ainsi que dans le cadre de groupes de travail pour la réalisation des actions communes.

En 2023, le réseau a travaillé sur l'étiquetage et les labels alimentaires ; il a conçu une plaquette de 4 pages intitulée "Mieux choisir pour mieux consommer" et qui présente d'une part les signes officiels de qualité et d'origine, d'autre part l'alimentation responsable en région.

Par ailleurs, les juristes de 4 CTRC / SRA ont organisé deux sessions de formation en visioconférence sur "Le diagnostic de performance énergétique", destinées aux bénévoles et salariés des associations membres et animées par l'Institut National de la Consommation (INC).

Pour finir, le réseau déplore la disparition d'un énième membre, le CTRC Occitanie, qui a été placé en liquidation judiciaire en décembre 2023.

## L'INSTANT CONSO

L'Instant Conso est une émission hebdomadaire d'une durée de 2 minutes qui aborde une question de consommation liée à l'actualité et qui est réalisée par une association locale de défense des consommateurs avec l'appui du CTRC ou SRA de son territoire.

52 émissions sont diffusées sur les 24 antennes régionales de France 3 le dimanche soir et mises en ligne sur le site de l'INC (<https://www.inc-conso.fr/content/linstant-conso>).

En 2023, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a accompagné les associations du Grand Est dans le tournage de 8 émissions.

<i>Un cahier des charges pour une alimentation garantie de proximité</i>	<b>Familles Rurales 67</b>	9 janvier 2023
<i>Le Pass' Mobilité : un exemple d'intermodalité sur l'Eurométropole de Strasbourg</i>	<b>ASTUS</b>	5 juin 2023
<i>FLEX'HOP : un service de transport à la demande sur l'Eurométropole de Strasbourg</i>	<b>ASTUS</b>	12 juin 2023
<i>La commercialisation des titres de transport sur l'Eurométropole de Strasbourg</i>	<b>ASTUS</b>	31 juillet 2023
<i>Des labels pour une consommation plus responsable</i>	<b>Colecosol Grand Est</b>	21 août 2023
<i>L'information alimentaire des consommateurs</i>	<b>Indecosa-CGT 67</b>	28 août 2023
<i>Production responsable et autonomie alimentaire : un exemple à Strasbourg</i>	<b>UD-CSF 67</b>	11 décembre 2023
<i>Comment faire face à la fin des tarifs réglementés de vente du gaz ?</i>	<b>UD-CSF 67</b>	18 décembre 2023

Pour les visionner : <https://www.conso-ctrc-sra.org/linstant-conso/>

# Vie associative

Depuis la crise sanitaire, la Vie associative ne se réunit plus de façon aussi formelle que par le passé. Mais elle reste animée sous d'autres formes : par courriel pour informer les membres, associations et personnes qualifiées, des événements et de l'actualité du monde consommériste, dans le cadre de réunions spécifiques à la demande d'un ou plusieurs membres, au sein du Conseil d'administration pour débattre de sujets particuliers.

## L'ANIMATION DE LA VIE ASSOCIATIVE



### Focus sur la rencontre à Nancy du 30 janvier 2023

- ✓ 14 participants
- ✓ Des échanges constructifs autour des activités des associations de consommateurs en Lorraine
- ✓ Une identification pertinente de leurs besoins en termes d'outils
- ✓ Une présentation de *L'Instant Conso* et l'intérêt de se mobiliser pour mettre en avant les actions du territoire

## REPRÉSENTATIONS AU SEIN DES INSTANCES

Les membres de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est sont investis comme représentants des consommateurs ou des usagers en matière de santé dans de nombreuses instances au niveau régional, départemental ou local. Au total, la CCA-GE siège dans quelque 120 instances.

Les mandats ont une durée qui varie généralement de 3 à 5 ans et se matérialisent par la participation à des réunions, la lecture de rapports, la préparation de synthèses, etc. L'exercice d'un mandat peut donner lieu à un très grand volume d'heures de travail.

### 120 représentations de consommateurs et d'usagers

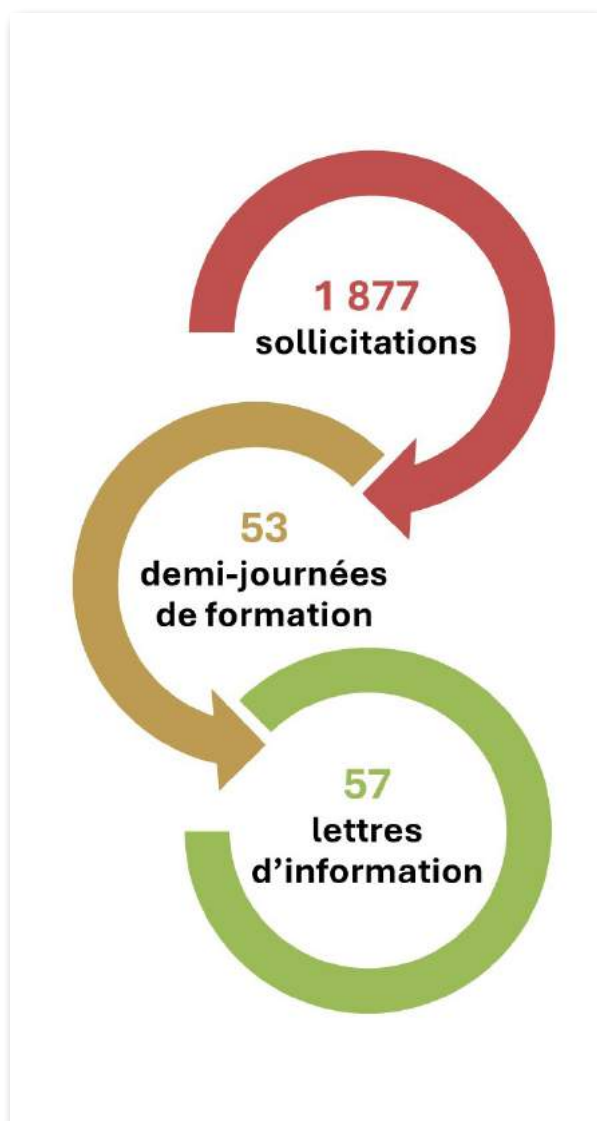
Santé	Eau, déchets, alimentation, commerce, taxi		
	Régionale	Départementale	Locale
France Assos Santé Conseil de surveillance Comité de Protection des Personnes Conseil Territorial de Santé (CTS) Commission des Usagers (CDU) Commission de l'Activité Libérale (CAL), etc.	Conseil économique, social, environnemental régional (CESER) Agence de l'Eau Rhin Meuse, etc.	Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CoDERST) Comité départemental de l'eau Association d'information sur le logement (ADIL)...	Commission Locale de l'Eau (CLE) Commission de Suivi de Site (CSS) Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) Commission locale des transports particuliers de personnes (CLT3P), etc.

# Juridique, Formation et Documentation

En tant que structure régionale assimilée (SRA), la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est un outil technique à la disposition des associations locales de consommateurs. A ce titre, elle assure des missions qui lui sont confiées par l'Etat, au travers d'un appui juridique, de la réalisation de formations et de la mise à disposition d'informations ; elle intervient également à la demande de l'Etat dans le domaine de l'éducation financière aux côtés de la Banque de France.

En complément de ces activités, elle offre un accompagnement juridique aux consommateurs et consommatrices du territoire, conduit des actions de sensibilisation au profit de tout type de public, pourvoit à la diffusion la plus large possible d'informations, notamment dans les médias.

## CHIFFRES CLÉS 2023



ENQUÊTE RÉALISÉE AUPRÈS DES MEMBRES EN OCTOBRE 2023	
Taux de participation	64 %
Assistance juridique	1 542 personnes touchées directement ou indirectement
Formations	13 participants par session en moyenne 1 850 heures stagiaires 93 % de satisfaction
Lettres d'information	166 destinataires directs Plus de 1 000 lecteurs estimés 90 % de satisfaction
Conclusions	Une Structure régionale assimilée appréciée pour ✓ la compétence et la disponibilité de ses techniciens ✓ sa proximité et la rapidité de traitement des demandes

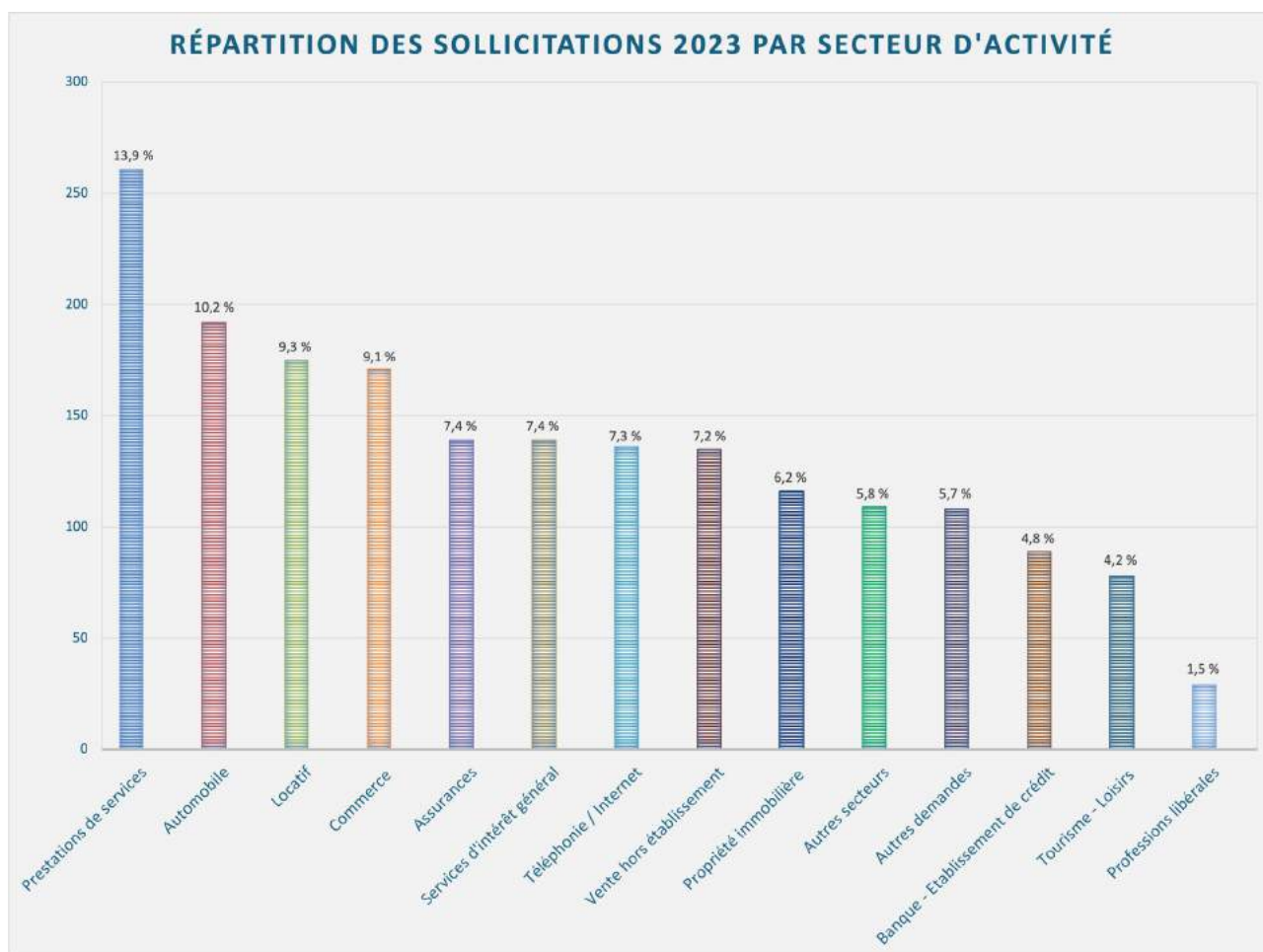
## APPUI JURIDIQUE

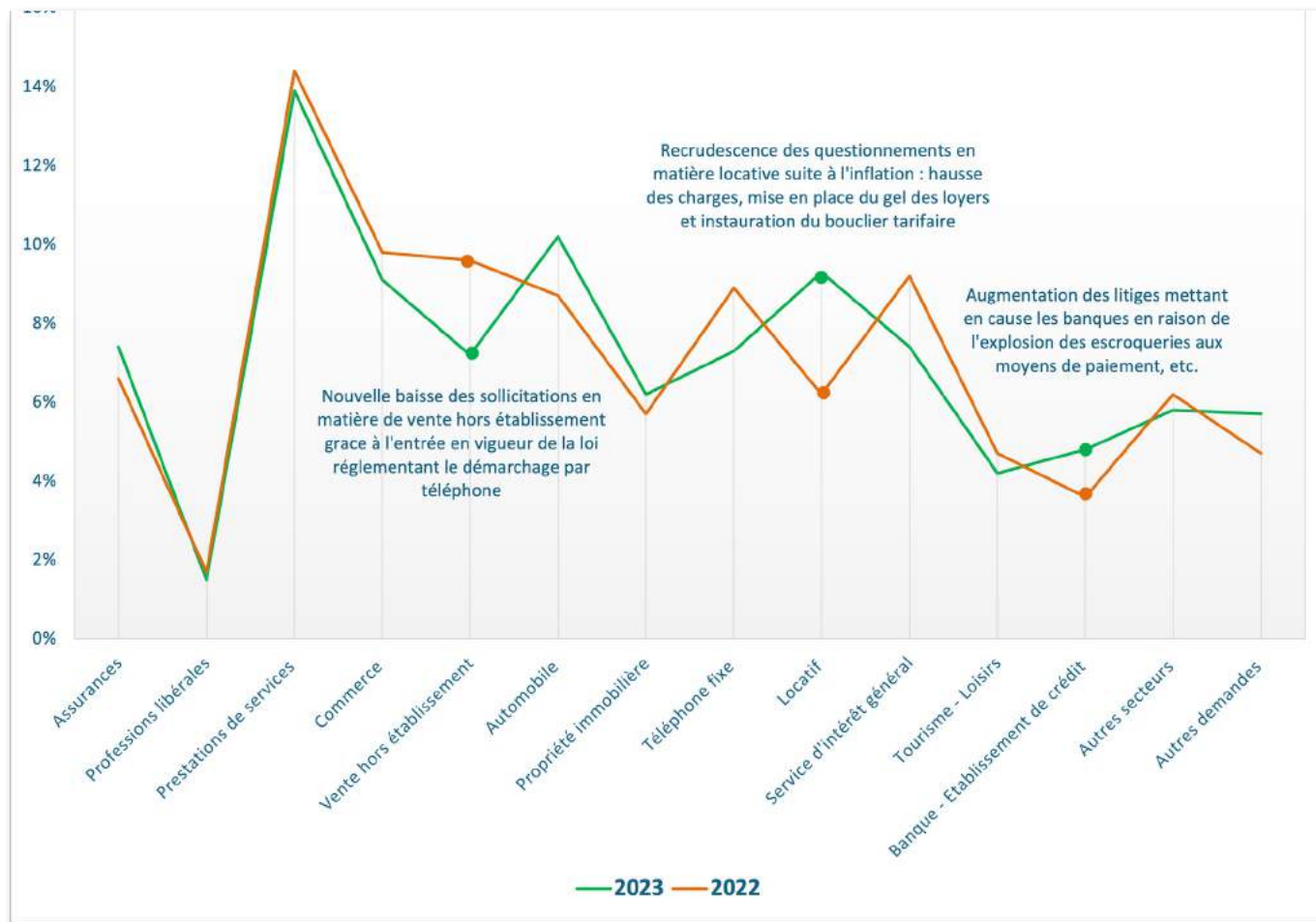


Le service juridique a traité 1 877 sollicitations en 2023. La baisse constatée par rapport à 2022 touche uniquement les contacts par téléphone et s'explique par une diminution des permanences téléphoniques en raison de mouvements de personnel. Le nombre de courriels et courriers reçus est resté quant à lui parfaitement stable.

3 contacts sur 5 sont réalisés par voie téléphonique, ce qui permet aux usagers, tant consommateurs qu'associations, d'obtenir une réponse instantanément.

Les questions soulevées touchent tous les secteurs d'activité qui intéressent de près ou de loin la consommation, donc le budget des ménages : prestations de service et commerce, automobile et téléphonie, secteurs locatif et immobilier, tourisme et services d'intérêt général, assurance et banque, etc.





## FORMATIONS ET INFORMATIONS

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est anime des formations dans ses 3 domaines d'activité : juridique, éco-consommation, énergie.

53 demi-journées ont été assurées en 2023 au bénéfice des permanents et bénévoles des associations locales, en distanciel ou en présentiel, et ont réuni en moyenne 13 participants par session.

Des actions de sensibilisation ont été conduites par ailleurs tout au long de l'année, tant en milieu scolaire et périscolaire qu'à l'égard de publics adultes ; elles ont traité des problématiques liées au tri des déchets, aux éco-gestes et à la préservation de l'eau du robinet.







## Juridique

Consommer en maîtrisant son budget  
 Les marchés et services numériques  
 Le contrat de bail  
 Les charges locatives  
 Les pièges de la consommation  
 Energie : quelles options pour le consommateur ?  
 Le diagnostic de performance énergétique  
 Etiquetage des produits : l'information du consommateur



## Éco-Consommation

Eau et prévention des pollutions  
 Eco-consommation et achats responsables  
 Fabrication maison de produits ménagers  
 Impacts du smartphone  
 Impacts de la production et de la consommation textiles  
 Labels et logos alimentaires  
 Eco-consommation et économie circulaire  
 Alimentation responsable et petit budget  
 Alimentation responsable et initiatives locales



## Énergie

Sobriété et efficacité énergétiques  
 Eviter les pièges en matière de rénovation énergétique  
 Energie et fin des tarifs réglementés du gaz

**Les FLASH EDUCFI du jeudi**  
 A VOS AGENDAS pour 2023  
 Pour tous propriétaires des maisons d'habitation individuelles, à distance, dans une démarche de conseil et d'accompagnement au service de nos adhérents.

- JEUDI 26 JANVIER • 10H00 - 11H00  
 Vos demandes, nos conseils de communication
- JEUDI 9 FÉVRIER • 10H00 - 11H00  
 Les Escales en ligne
- JEUDI 6 AVRIL • 10H00 - 11H00  
 L'usurpation d'identité
- JEUDI 8 JUIN • 10H00 - 11H00  
 Logement et procédure de surendossement

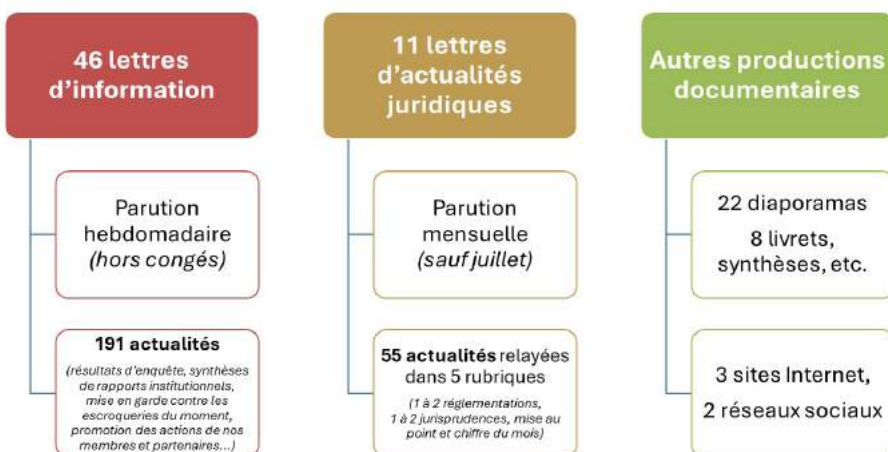
PARCOURS D'ACCÈS À NOS PRODUCTIONS  
 À VOUS AGENDAS POUR 2023  
 ET À VOUS AGENDAS POUR 2023

BANQUE DE FRANCE GRAND EST EDUCFI

## Aux côtés de la Banque de France

Partenaire de la Banque de France depuis 2019 sur la question de l'éducation financière, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est membre du Comité opérationnel régional (COR) sur le Grand Est ainsi que du Comité départemental de l'inclusion financière (CDIF) dans le Bas-Rhin. Elle a réalisé en 2023 42 actions d'éducation financière au travers de formations, d'ateliers budgétaires, d'interventions auprès des jeunes en service national universel (SNU) ou encore de la rédaction d'articles dans la presse régionale et lettres d'information.

## ASSISTANCE DOCUMENTAIRE



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

# Les médias consommateurs

En 2023, le développement de la revue numérique trimestrielle "Consommer aujourd'hui" et du site internet [www.consommer-aujourd'hui.fr](http://www.consommer-aujourd'hui.fr) se poursuit, en vue d'informer au mieux notre lectorat sur diverses thématiques en lien avec la consommation. La revue, accessible via un abonnement payant, est complémentaire du site Internet où des actualités sont publiées chaque semaine.

La CCA-GE est également partenaire de plusieurs médias (presse écrite, radio et télévision locales) au sein desquels l'équipe intervient régulièrement.

## MÉDIAS NUMÉRIQUES

L'équipe de la CCA-GE a continué d'œuvrer au développement de son nouveau média *Consommer aujourd'hui*, adaptant la formule aux besoins de son lectorat.



## UN SITE ET UNE REVUE

Mis en ligne en janvier 2022, le site Internet comptabilise plus de 130 articles, dont 62 parus au cours de l'année 2023.

Chacun d'entre eux sont classés par catégorie, ce qui offre la possibilité de chercher des billets par thématique. La page "actualités" comporte également deux brèves qui changent chaque mois : "le chiffre du mois" et la "mise au point", qui sont la plupart du temps des informations d'ordre réglementaire.

Une page "vos questions, nos réponses" compile les questions posées par des consommateurs ou consommatrices à notre service juridique, qui font par ailleurs l'objet d'une "Question Conso" dans les colonnes du journal *L'Alsace* chaque semaine. Nos juristes apportent alors une réponse argumentée et objective à un questionnement ou un litige rencontré par un consommateur. Ces réponses permettent à tout un chacun de mieux appréhender le droit de la consommation (voir p.12).

## OFFRE COMMERCIALE

Si les articles diffusés sur le site sont accessibles à tous gratuitement, la revue numérique est réservée aux abonnés. Quatre numéros de 28 pages sont programmés au tarif de 20 € pour un an. Un abonnement "DUO" couple la revue numérique au service juridique, et permet de bénéficier de 3 appuis juridiques par an au tarif de 57 €.

*Consommer aujourd'hui* est une revue indépendante et sans publicité, au format numérique téléchargeable par nos abonnés dans leur espace personnel, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.



L'espace abonné sur le site [www.consommer-aujourd'hui.fr](http://www.consommer-aujourd'hui.fr)

## NOUVELLE FORMULE

A la suite d'une enquête menée auprès de notre lectorat, nous avons fait évoluer notre revue afin de mieux correspondre à ses attentes. Ainsi, à compter du n°8 (octobre – décembre 2023), le magazine s'est enrichi de rubriques d'information "Conso" (alimentation et/ou santé, environnement, société, association...), d'une fiche pratique, et de questions-réponses.

Le dossier thématique s'étend dorénavant sur 15 pages. Une nouvelle mouture qui nous permet d'aborder, en plus du dossier, des actualités et informations pratiques diversifiées, au plus près des préoccupations quotidiennes des lectrices et lecteurs.



Pages "Info-Conso" dans la revue numérique

En 2023, quatre numéros de *Consommer aujourd'hui* sont parus. Les numéros 5, 6 et 7 se présentent sous la forme d'un dossier thématique unique, tandis qu'à partir du numéro 8 nous avons mis en place une nouvelle formule, enrichie de diverses rubriques. Chaque exemplaire fait l'objet d'un format interactif permettant d'accéder à de nombreuses ressources et compléments d'information en ligne. Ils sont téléchargeables dans un espace abonné, au sein duquel les anciens numéros demeurent accessibles pendant toute la durée de l'abonnement.



**Numéro 05**  
(janvier-mars 2023)  
*Mieux manger : pourquoi et comment ?*

Les Français ont un attachement particulier à leur alimentation. Pourtant, depuis 50 ans, les chercheurs observent une baisse constante des dépenses pour les besoins de base et notamment de l'alimentation, qui est devenue une variable d'ajustement dans les budgets des ménages afin de disposer de suffisamment de moyens pour se procurer d'autres biens et services.

Par ailleurs, les Français sont aussi préoccupés par la question des risques sanitaires, en particulier depuis la crise de "la vache folle" en 1996.

Enfin, l'alimentation est aujourd'hui au cœur d'enjeux environnementaux.

Ce sont tous ces aspects qui ont été traités dans ce dossier dédié à l'alimentation.

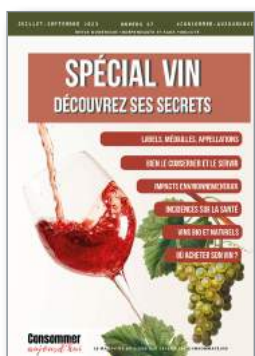


**Numéro 06**  
(juillet-septembre 2023)  
*Plantes et fleurs : végétaliser autour de soi*

Bien que nous soyons nombreux à vivre en milieu urbain, nous avons toujours besoin du végétal pour vivre : source alimentaire, matériau, ornement... Mais nos interactions avec les plantes, qui sont des êtres vivants exigeant soin et attention, peuvent générer des problématiques tant pour les consommateurs que nous sommes que pour l'environnement dans lequel nous vivons.

Aujourd'hui, de nouvelles questions se posent sur la mondialisation des végétaux et les terroirs qui subissent des bouleversements paysagers et des évolutions climatiques...

Qu'il s'agisse de plantes, de fleurs coupées ou de la pratique du jardinage, ce dossier passe en revue les impacts écologiques de l'horticulture ainsi que la place du local dans cette filière.



**Numéro 07**  
(mars-juin 2023)  
*Spécial vin : découvrez ses secrets*

Le vin est l'une des boissons les plus consommées au monde. Les Français en sont d'ailleurs de grands producteurs et consommateurs. Toutefois, les habitudes évoluent, tant en raison de l'inflation que des impacts sanitaires et environnementaux.

Dans ce numéro, nous évoquons la réglementation du secteur viticole (étiquetage, labels, médailles...), nous recensons des conseils et astuces pour bien choisir et conserver son vin et revenons également sur les effets de l'alcool sur la santé et les études portant en particulier sur la consommation de vin.

Enfin, nous nous interrogeons sur l'avenir de la filière viticole, au regard du changement climatique.



**Numéro 08**  
(octobre-décembre 2023)  
*Voiture : comment réduire la facture ?*

Depuis quelques années, les politiques publiques œuvrent en faveur d'une baisse de l'usage de la voiture – et des véhicules motorisés personnels en général – en vue d'améliorer la qualité de l'air dans les zones urbaines et la santé des citoyens.

Néanmoins, dans une société constituée autour du "tout voiture individuelle", difficile pour de nombreux Français de s'en passer.

Alors, comment faire face lorsque la voiture est le seul moyen de locomotion disponible ? De l'acquisition (en neuf ou en occasion), à l'entretien, en passant par les réparations, le carburant, la location ou encore le développement de l'électrique, nous livrons dans ce dossier des informations et astuces pour optimiser l'usage de son véhicule.

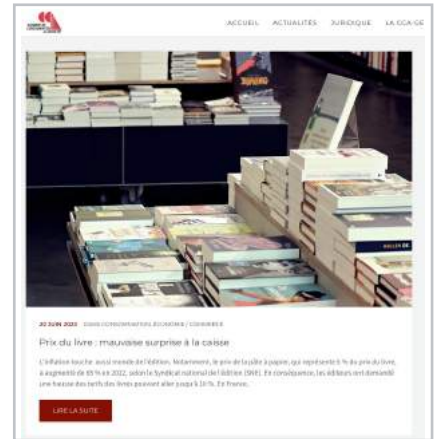
# Les médias consuméristes

## SITE INTERNET DE LA CCA-GE

Le site Internet et la revue numérique *Consommer aujourd'hui* sont complémentaires de notre site Internet institutionnel [www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr), dans lequel les internautes disposent de toutes les informations sur notre association. La rubrique "actualités" continue d'être alimentée chaque semaine avec des brèves consuméristes. Enfin, les coordonnées de l'équipe sont indiquées dans les rapports d'activités qui peuvent être téléchargés.



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



## CHIFFRES CLÉS

En 2023, notre site a enregistré près de 24 000 visites.

## PARTENARIAT AVEC LES JOURNAUX LOCAUX



La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est entretient depuis de nombreuses années un partenariat avec les journaux quotidiens *L'Alsace* et les *Dernières nouvelles d'Alsace (DNA)*. Nos équipes rédigent des articles sur des sujets liés à la consommation que les deux quotidiens publient tous les mardis, respectivement dans "La Tribune du consommateur" et le cahier "Région". Toutefois, en raison de fortes contraintes en termes de pagination, les DNA ont décidé de restreindre la longueur des articles et leur périodicité, afin de garantir une information quotidienne la plus complète possible. Aussi, depuis le mois de novembre 2023, notre chronique "Conso" paraît un mardi sur deux. Par ailleurs, chaque vendredi, *L'Alsace* fait paraître une "Question conso" élaborée par le service juridique de la CCA-GE. Depuis novembre 2023, cette rubrique paraît les mardis dans *L'Alsace*, en même temps que la chronique. En 2023, nous avons fourni au total 45 articles et 50 "Question conso".



# Les médias consuméristes

## ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO ET LA TÉLÉVISION !

L'équipe de la CCA-GE intervient ponctuellement sur les antennes radio et télé locales, afin d'informer les auditeurs et téléspectateurs sur des sujets liés à la consommation ou la rénovation énergétique.

Ainsi, parmi les interventions réalisées en 2023, Laurence Loëgel, responsable du service Juridique-Formation-Documentation, est intervenue le 27 juin au sujet de la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel (TRVg), aux côtés de Benoit Schnell, directeur général de Vialis. À la CCA-GE, cette question a par ailleurs donné lieu à 4 % des sollicitations ainsi que plusieurs actions de formation.



Le 28 août, Virginie Goblet est également intervenue sur cette même chaîne pour parler du coût de la rentrée scolaire. Des données sur les chiffres de l'inflation et des conséquences pour les ménages ont été fournies, ainsi que des astuces pour faire des économies.

L'occasion de sensibiliser aux achats responsables dans le cadre de nos actions avec le collectif ZIGetZAG.info, notamment en mettant en évidence les acteurs socioéconomiques et solidaires du territoire qui agissent sur ces sujets.

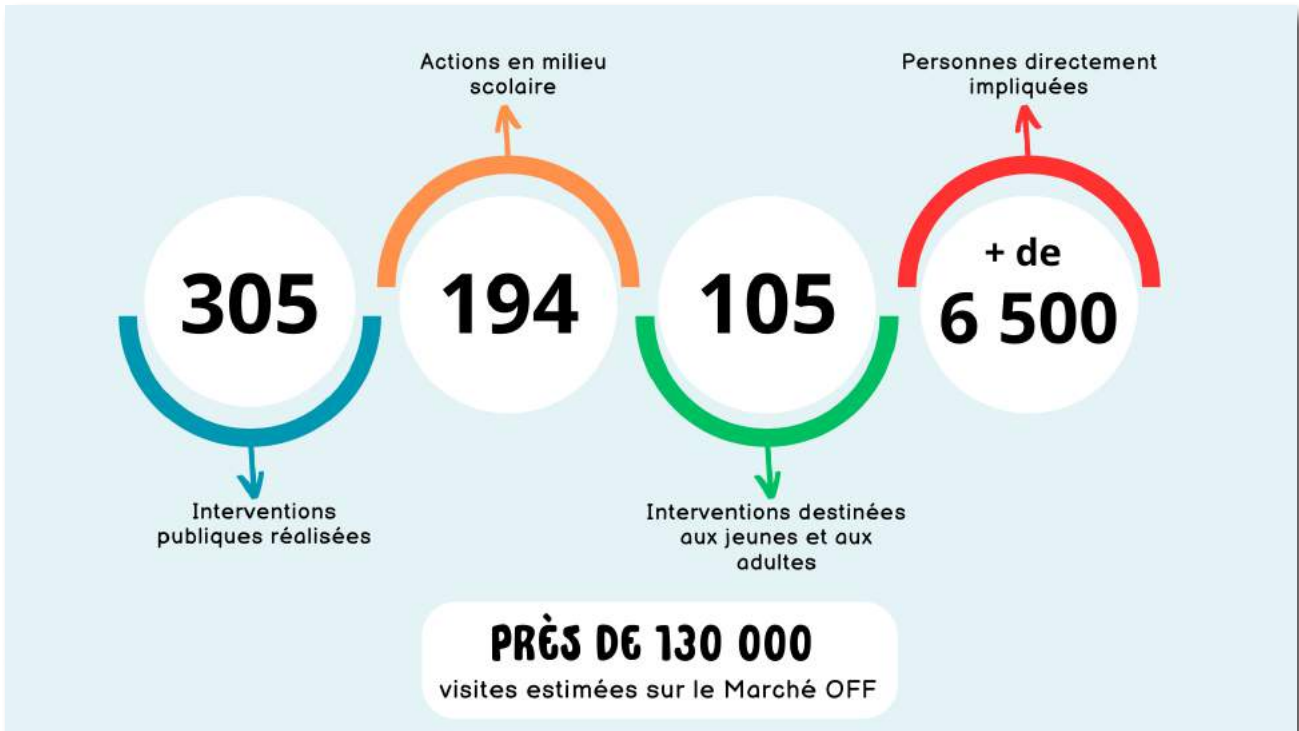
Fritz Fernandez, responsable du service Eco-consommation, a quant à lui réalisé plusieurs interventions radio, dont une interview dans la matinale de France Bleu Alsace le lundi 4 décembre pour parler du budget des cadeaux de Noël des ménages dans un contexte d'inflation. L'émission nous offrait également l'opportunité de parler du Marché OFF, marché de Noël éthique et engagé à Strasbourg, porté par un collectif d'acteurs associatifs locaux (voir p. 15).



### RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est possède une page Facebook ainsi qu'un compte LinkedIn. Des informations y sont publiées régulièrement afin de relayer des informations consuméristes ainsi que 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.

Rédaction : Virginie Goblet et Agnès Foull  
03 88 15 42 47 --- 03 88 15 42 41  
Email : virginie.goblet@cca.asso.fr  
agnes.foull@cca.asso.fr



## HALTE AUX DÉCHETS

Les déchets que nous produisons nous coûtent. Ils pèsent directement sur nos budgets, mais également sur notre santé et notre environnement. Pour mieux maîtriser ces impacts, nous poursuivons avec différents publics la recherche des solutions pratiques, adaptées à chacun, pour limiter le plus possible la quantité et la toxicité de nos ordures.

En 2023, près de 2 600 élèves ont pu être impliqués de manière ludique et active dans la mise en œuvre d'écogestes concrets dans le cadre de 144 animations réalisées par nos soins.

Pour autant, les jeunes et adultes n'ont pas été oubliés, avec 22 ateliers "anti-gaspi" destinés aux relais d'informations locaux (membres d'associations, jeunes en service civique, intervenants locaux) ainsi qu'au grand public. Plus de 2 900 personnes ont ainsi pu être touchées dans le cadre de 166 actions réalisées cette année à l'échelle de nos territoires d'intervention.

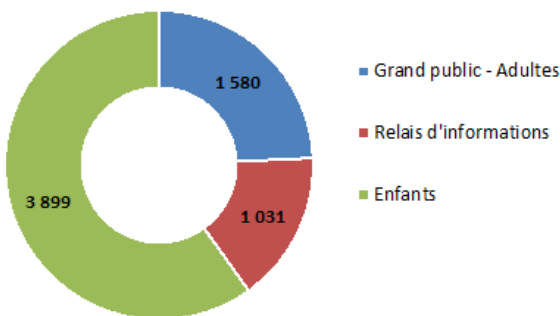
## L'EAU ET NOUS

Pour une meilleure compréhension de nos ressources vitales, aux enjeux liés à sa disponibilité, sa qualité, aux pollutions auxquelles elle est soumise, notre équipe a assuré 82 interventions sous forme d'ateliers, de présentations-débats ou de stands d'informations tout au long de l'année 2023.

Nos partenariats avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg ont permis de toucher directement plus de 1 300 enfants et 700 adultes autour de ce sujet de toute première importance.

### Interventions Eco-consommation 2023

Nombres et types de publics touchés



## ACHATS RESPONSABLES

Afin qu'un nombre croissant de personnes puissent construire leur consommation au plus près de leurs besoins réels et de leurs convictions, notre équipe a poursuivi son travail de terrain en matière d'information sur les possibilités d'achats responsables locaux.

70 articles et 120 publications ont ainsi été mis en ligne sur notre plateforme [ZIGetZAG.info](https://zigetzag.info).



En 2023, nous avons réalisé 24 actions spécifiques sous forme de stands d'informations et surtout des visites de lieux de production (nos "visites tourist'éthiques") ou des journées de formation dédiées.



Eco vestiaire



Coopalim



Défilé de mode éthique aux Terrasses de l'ESS à la Foire européenne

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

## L'AGRIKULTUR FESTIVAL DE FREIBURG

En 2023, nous avons maintenu notre partenariat avec des initiatives actives à Fribourg-en-Brigau. Nos échanges transfrontaliers ont éveillé une curiosité en matière de bonnes pratiques pour une alimentation durable et accessible au plus grand nombre.



## MARCHÉ OFF ET NOËL SOLIDAIRE DANS LES QUARTIERS

La neuvième édition de l'événement co-organisé par la Chambre et la CRESS a accueilli près de 130 000 personnes sur Strasbourg. Elle a été l'occasion de renforcer une démarche d'ouverture : "Aller-vers et faire venir". Le collectif ZIGetZAG.info s'est particulièrement engagé sur le quartier Neuhof-Meinau aux côtés des acteurs associatifs locaux et de la Direction des Territoires, afin qu'un grand nombre d'habitants puissent profiter d'achats locaux toujours plus responsables.



Stand de Vetis au marché de Noël Meineau-Neuhof



Discosoupe au marché de Noël Meineau-Neuhof

## DÉFI PERMANENT

Les charges toujours plus importantes en matière d'énergie impactant fortement les budgets de ménages, le Défi des Foyers à énergie positive que nous proposons depuis 2012 en partenariat étroit avec l'association Alter Alsace Energie a pris tout son sens. Près de 300 ménages que nous avons pu appuyer chaque année dans la réalisation et l'évaluation d'écogestes se sont largement mobilisés. Suite aux 20 ateliers pratiques organisés en partenariat au cours de l'année 2023, ces foyers et leur entourage ont pu freiner l'augmentation de leurs dépenses, en réduisant en moyenne de 15 % leurs consommations, sans perte de confort élémentaire.

## INFO RÉNOVATION

Nos missions d'information en matière d'efficacité et de rénovation énergétiques pour les particuliers font l'objet d'un partenariat de longue date, réalisées dans le cadre du dispositif France Renov' piloté depuis 2021 par l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) avec l'appui des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) de la Région Grand-Est, et l'Eurométropole de Strasbourg, en collaboration opérationnelle avec l'Agence du Climat.



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



## QUELS IMPACTS ?

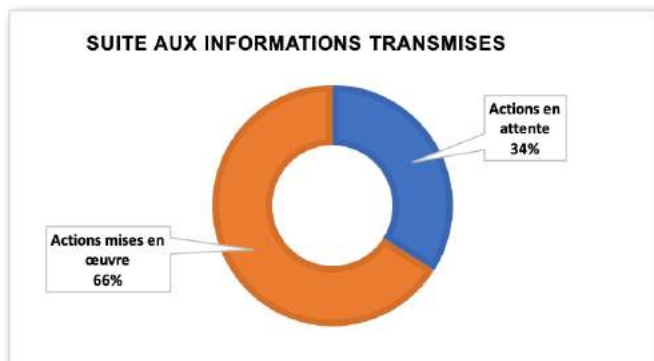
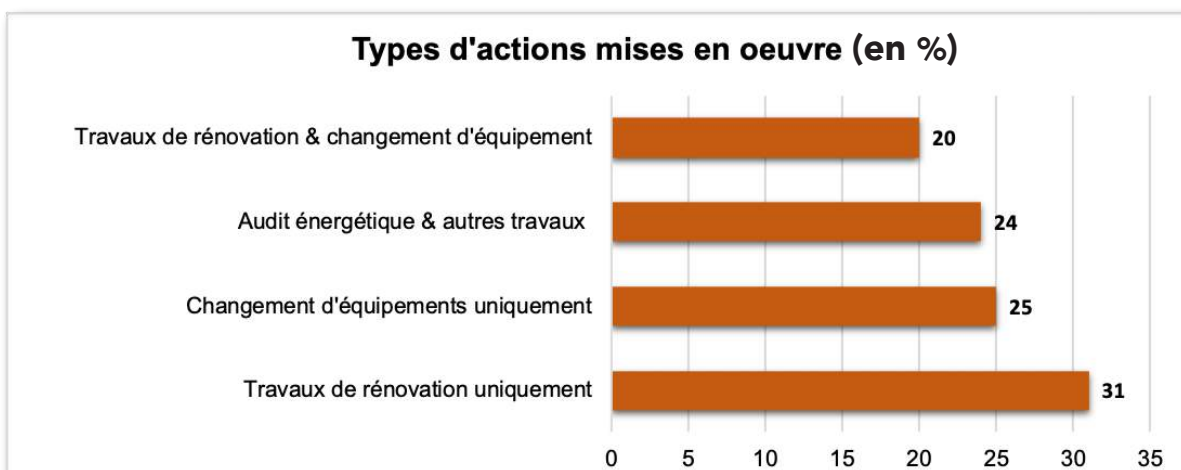
En 2023, notre équipe a pu réaliser un total de **747 actes** de conseil personnalisés en économies et rénovation énergétique, dont 32 dans le cadre de visites directes in situ au sein des logements.

## QUELS BESOINS ?

Les sollicitations traitées par nos soins portent toujours principalement sur les aides financières accessibles en matière de rénovation énergétique des logements : critères d'éligibilité, montants, démarches administratives. Nombreuses sont également les demandes techniques portant sur les types d'installations, les dispositifs de chauffage et les matériaux d'isolation à privilégier.

## INTERVENTIONS PUBLIQUES ÉNERGIE

Nous avons pu participer à des temps forts destinés au grand public dans le cadre d'évènements tels que le Salon de l'habitat de Strasbourg ou encore de conférences-débats à l'échelle de différentes communes du territoire, et répondre régulièrement à l'auditoire de France Bleu Alsace, ainsi qu'au lectorat des quotidiens de la presse locale et régionale.



**UNE MISSION DE LA CCAGE DÉVELOPPÉE DANS LE CADRE DE :**

**EN PARTENARIAT AVEC :**

**GRÂCE À L'APPEL DE :**

# Gouvernance et administration

**Au 31 décembre 2023, 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
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 2023

## Bureau

CAILLER Marie-José	Présidente	URAF GE
VELINOT Christiane	Vice-Présidente	AGF 68
NEYHOUSER J.-J.	Vice-Président	INDECOSA-CGT 57
TEDESCHI Paul	Trésorier	UD-CSF 67
BREUIL Brigitte	Secrétaire	CNL 67

## Membres qualifiés

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

## Conseil d'administration

\*membre du bureau

ASSOCIATION	REPRÉSENTANT TITULAIRE	REPRÉSENTANT SUPPLÉANT
ADEIC 88	MULLER Robert	/
AGF 67	PHILIPP Marlyse	GRAMFORT Paulette*
AGF 68	VELINOT Christiane*	FLANDERS Solange
ASTUS	BERNAULT Michel	/
CDAFAL 68	BROBECKER Claude	KLEM Isabelle
CRAFAL Alsace	KOBEL Christiane	KOPERNIK Thierry
CGL 57	CAMUS Bernadette	/
CNL 67	BREUIL Brigitte*	NIVOIX Claude
CSF Eurométropole	JANSEN Yolande	/
CSF Alsace Nord	FREIBURGER Auguste	TAILHURAT Marie-Louise
CSF Alsace Ouest	HOLLNER Robert	KLEIN Francine
UD-CSF 67	TEDESCHI Paul*	LEBLANC Dominique
Famille de France 54	BESSARD Christian*	/
Familles rurales 67	FLAISCHER Marzieh	MARZOLF Marie-Rose
FNAUT Grand Est	PAUL Patrice	GIRARDIN Jean-François
INDECOSA-CGT 67	BILEM François	PERAT Nioucha
INDECOSA-CGT 57	NEYHOUSER Jean-Jacques*	SCHERER Michel
ORGEKO 67	GRANDJEAN Laurence	GOFFIC Yves
ORGEKO Alsace	JACQUOT Cyrille	DIETRICH Daniel
UDAF 54	LORRAIN Fernand	/
UFCS-FR 67 et 68	FIGNIER Marie-José	DEBS Madeleine
URAF Grand Est	CAILLER Marie-José*	

\* Membres décédés en fin d'année 2023

## L'équipe salariée

**Fritz FERNANDEZ** : Co-directeur et responsable du service éco-consommation

**Laurence LOËGEL** : Co-directrice et responsable du service Juridique, Formation, Documentation

**Nathalie SCHOTT** : Assistante de gestion et responsable des abonnements

**Jean-Jacques BAUD** : Juriste bénévole

**Virginie GOBLET** : Chargée de mission Achats responsables, documentaliste et rédactrice

**Louise FRANK** : Chargée de mission Animations

**Agnès FOULL** : Chargée de mission Achats responsables / Communication

**Olivier SERFATY** : Conseiller en rénovation énergétique



©Freepik.com

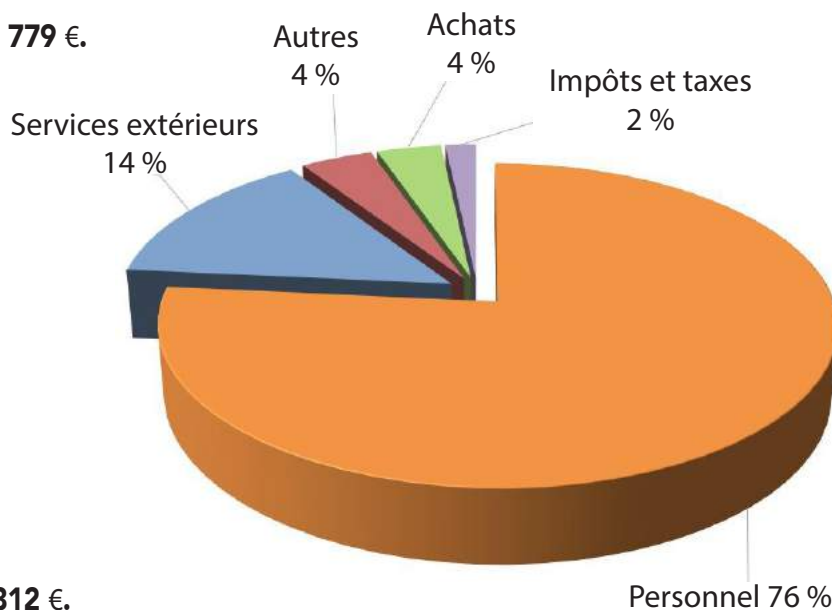
# Le budget de la CCA-GE

## Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2023 fait apparaître les données suivantes :

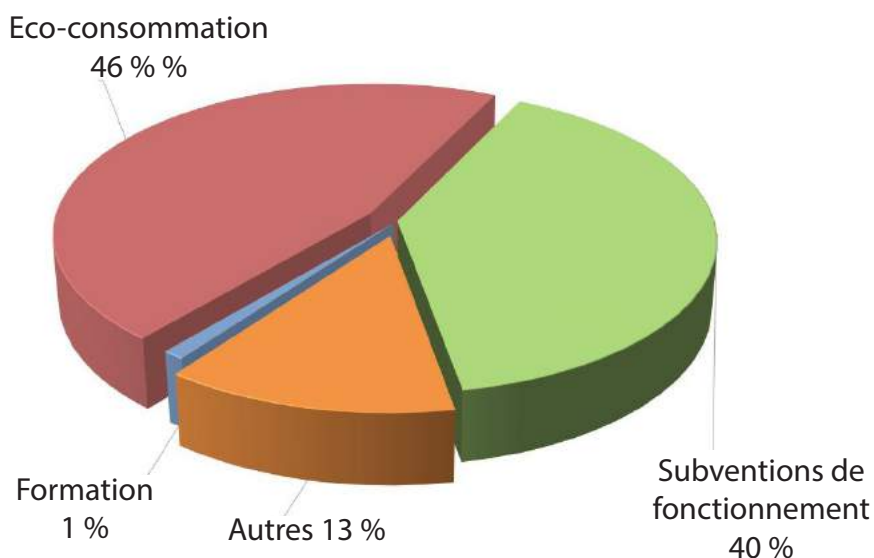
**Les dépenses s'établissent à 383 779 €.**

Elles se répartissent comme suit :



**Les recettes s'établissent à 381 812 €.**

Elles se répartissent comme suit :



## Le résultat 2023

L'exercice 2023 présente un résultat négatif de 1 967 €.

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

## Nos Partenaires financiers

Nous remercions nos principaux partenaires financiers publics :



La Région Grand Est et l'État accélèrent la transition énergétique



Ainsi que tous les autres partenaires qui nous ont, une fois de plus, accompagnés en 2023 dans la réalisation de nos missions et de nos projets.

# CHIFFRES CLÉS 2023

358

## interventions auprès d'adultes

305 interventions en éco-consommation  
53 demi-journées de formations (droit, achats responsables, énergie)



3 899

## enfants sensibilisés

194 actions en milieu scolaires  
auprès d'élèves de 4 à 11 ans



87

## productions documentaires

46 lettres d'information  
11 lettres d'actualités juridiques  
22 supports pédagogiques et 8 livrets



169

## actions médias

45 articles parus dans les DNA et l'Alsace  
50 questions conso dans l'Alsace  
62 articles sur consommer-aujourd'hui.fr  
8 émissions "Instant Conso"  
4 numéros de notre revue numérique



2 624

## sollicitations

1 877 auprès du service juridique  
747 auprès des conseillers en  
rénovation énergétique



120

## représentations

des consommateurs et des usagers dans des  
instances locales, départementales et  
régionales





LES  
ASSOCIATIONS  
FAMILIALES  
CATHOLIQUES

Association  
Généraliste des  
Familles  
du Bas-Rhin



CADR 67



CRESUS

Familles  
rurales  
Vivre mieux !



LA VOIX DES USAGERS



## CHAMBRE DE CONSOMMATION D'ALSACE ET DU GRAND EST

### 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](mailto:contact@cca.asso.fr)

[www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr)