



RAPPORT

D'ACTIVITÉ

2024



Rapport d'activité 2024

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 2024	p. 22

Réseau des CTRC / SRA / Unions de CTRC

En 2024, le Réseau des CTRC / SRA / Unions de CTRC est composé de 9 structures qui se réunissent régulièrement soit en plénière, soit en groupes de travail. Tous les axes stratégiques et décisions arrêtées ont pour seul objectif de remplir les missions qui ont été dévolues par l'Etat aux Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) et Structures régionales assimilées (SRA) : appuyer techniquement et juridiquement les associations locales de défense des consommateurs adhérentes pour leur permettre de développer leurs actions.

L'ANIMATION DU RÉSEAU

Depuis 2022, les CTRC / SRA / Unions de CTRC ne sont plus animés par l'Institut National de la Consommation (INC) qui s'est vue assigner un nouveau cadre stratégique. Ils se sont organisés dans le cadre d'un Réseau et coopèrent depuis lors en vue de la réalisation d'actions communes.

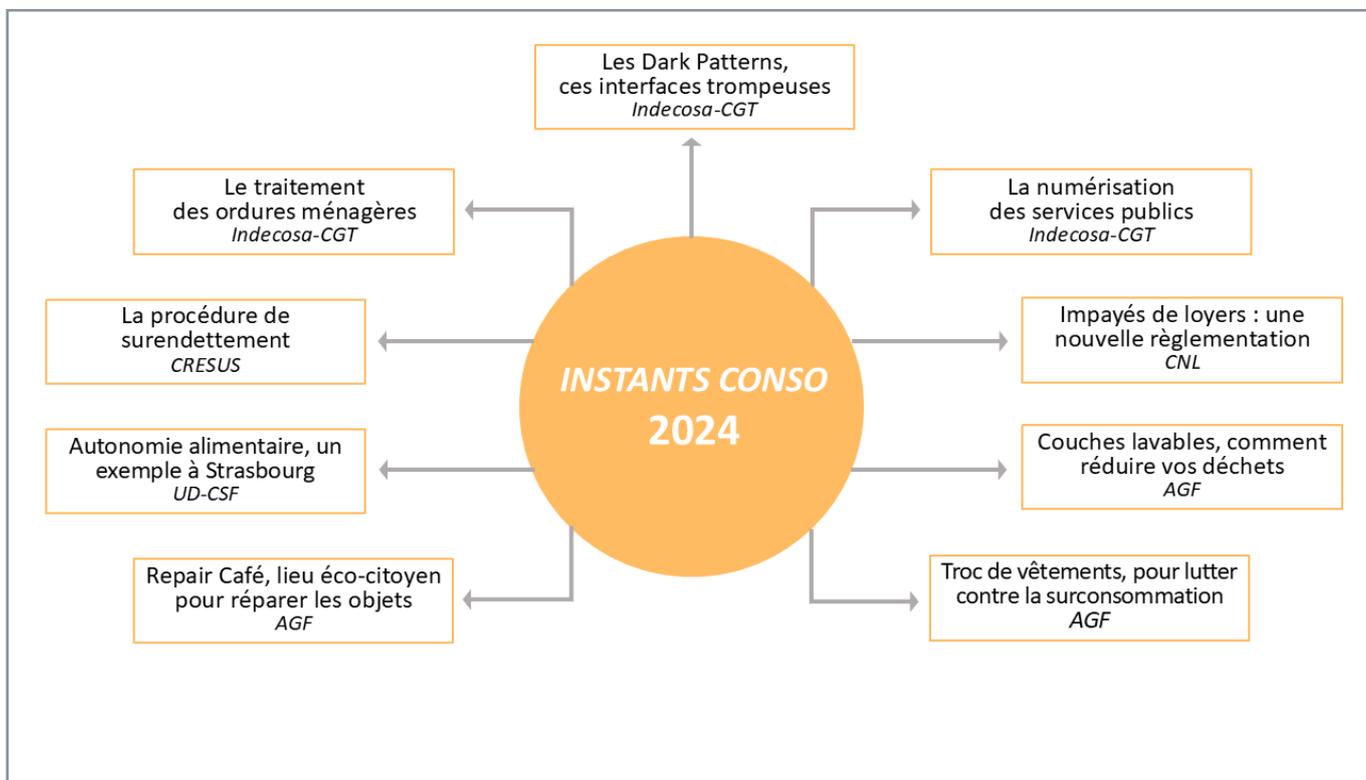
En 2024, les CTRC & SRA ont travaillé sur le numérique et élaboré une plaquette à destination des associations membres et des consommateurs : avantages et risques, protection des données personnelles et achats sur Internet sont traités avec simplicité dans un souci de prévention des arnaques.

Par ailleurs, les juristes se sont rencontrés en visioconférence à plusieurs reprises afin d'échanger sur leurs bonnes pratiques et d'organiser des formations communes à destination des membres. Deux sessions ont été proposées au printemps sur "Les communications électroniques", deux autres à l'automne sur "Les fondamentaux de la copropriété". Les premières ont été animées conjointement par la Médiation des communications électroniques et l'INC, les secondes par l'INC.

L'INSTANT CONSO

Vidéo d'une durée de deux minutes, l'Instant Conso aborde chaque semaine une question de consommation liée à l'actualité. Pilotées par l'Institut National de la Consommation, les émissions sont réalisées par une association locale de défense des consommateurs avec l'appui du CTRC ou SRA de son territoire.

La diffusion des 52 émissions est assurée par France 3 sur ses 24 antennes régionales. En 2024, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a accompagné les associations de la grande région dans le tournage de 9 émissions.



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

Vie associative

La Vie associative réunit toutes les organisations régionales, départementales, locales de consommateurs, ainsi que les membres qualifiés, personnes physiques qui justifient d'un domaine d'expertise particulier ou d'une expérience spécifique en matière de défense des consommateurs. Elle est animée sous des formes diverses : par échange de courriels permettant la diffusion la plus large possible des événements et de l'actualité consumériste, dans le cadre de réunions spécifiques organisées à l'initiative de la Chambre de Consommation ou à la demande des membres, au sein du Conseil d'administration, instance statutaire privilégiée pour faire le point sur les représentations de consommateurs et d'utilisateurs.

L'ANIMATION DE LA VIE ASSOCIATIVE

Un temps fort de la Vie associative en 2024 a consisté dans la forte mobilisation des membres autour d'un séminaire organisé le samedi 12 octobre 2024 sur une demi-journée.

Dans un contexte de baisse constante de certains financements publics et de remise en question permanente des missions des CTCR & SRA, l'objectif était d'initier une réflexion sur les stratégies à développer permettant d'asseoir la légitimité de la structure et d'assurer sa pérennité.

Diverses pistes ont été dégagées par les 24 participants, ouvrant la voie au lancement d'un Dispositif local d'accompagnement, dans le cadre duquel une convention a été signée le 27 décembre 2024 avec France Active Alsace et MJ2N Conseil.



Représentations de consommateurs et d'utilisateurs au nom de la CCA-GE

Santé	Eau, déchets, alimentation, commerce, taxi		
	Régionale	Départementale	Locale
France Assos Santé Conseil de surveillance des Hôpitaux Comité de Protection des Personnes (CPP) Conseil Territorial de Santé (CTS) des départements 57, 67, 68 et 88 Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) sur le territoire Alsace Commissions des Usagers (CdU) Commissions de l'Activité Libérale (CAL) Comités spécialisés (alimentation, lutte contre la douleur, lutte contre les infections nosocomiales...)	Conseil économique, social, environnemental régional (CESER) Agence de l'Eau Rhin Meuse Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) PEFC Grand Est (Programme de reconnaissance des certifications forestières)	Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CoDERST) Commission départementale de sécurité routière Comité départemental de l'eau Association d'information sur le logement (ADIL)	Commission Locale de l'Eau (CLE) Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) Commission locale des transports particuliers de personnes (CLT3P) Commission de Suivi de Site (CSS) Commission consultative d'élaboration et de suivi (CESS) de Programmes locaux de prévention des déchets ménagers et assimilés (PLPDMA)

LES REPRÉSENTATIONS DE CONSOMMATEURS ET D'USAGERS

Grâce à l'engagement sans faille de ses membres bénévoles, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est représentée dans quelque 120 instances tant locales et départementales que régionales. Les sollicitations sont nombreuses et couvrent non seulement la consommation au sens large du terme, mais également le domaine de la santé.

Les mandats, d'une durée de 3 à 5, voire 6 ans selon le cas, exigent un investissement très important, car la présence aux réunions ne constitue que la partie émergée de l'iceberg.

Chaque représentation nécessite un degré élevé d'expertise et implique le suivi de formations (entre 3 et 5 par an), la lecture de rapports, la préparation de synthèses, la rédaction de compte-rendu, la participation à des événements et manifestations diverses.

Certains de nos valeureux membres cumulent entre 500 et 1 000 heures de bénévolat sur une année.



Juridique, Formation et Documentation

Le service juridique est en charge de la réalisation des missions qui sont dévolues par l'Etat à la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est en tant que Structure régionale assimilée (SRA) et qui sont destinées pour l'essentiel aux associations locales de consommateurs : appui juridique, organisation et animation de formations, production documentaire.

Mais il intervient également en tant que SRA dans le domaine de l'éducation financière en partenariat avec la Banque de France. Par ailleurs et c'est une spécificité régionale, il opère historiquement auprès des consommateurs et consommatrices du territoire en leur proposant une assistance juridique et des actions de sensibilisation sur tous les sujets en lien avec la consommation.

CHIFFRES CLÉS 2024



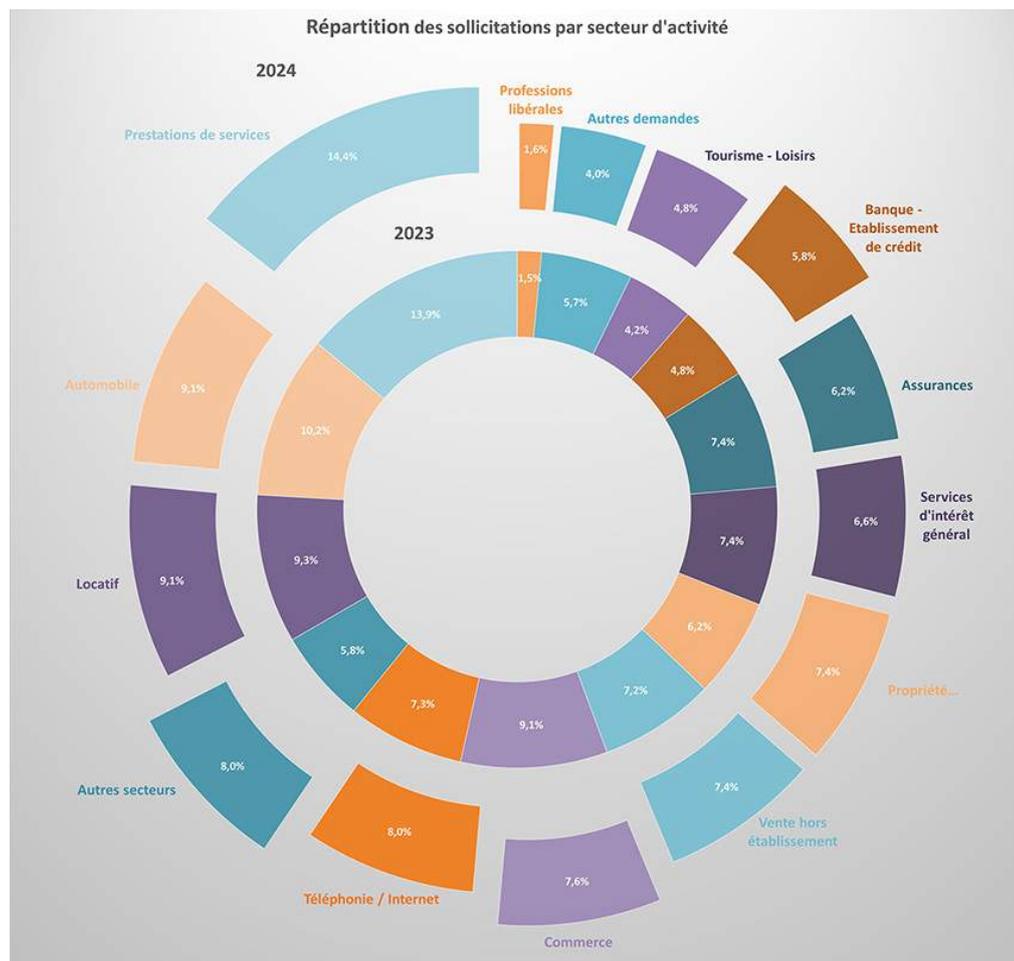
APPUI JURIDIQUE

Le service juridique a traité 1 522 sollicitations en 2024. Si le nombre de contacts par téléphone est resté relativement stable par rapport à l'année précédente, le nombre de courriers et courriels accuse une baisse qui s'explique par des périodes de fermeture du service plus importantes en 2024.

Avec 2 sollicitations sur 3, le téléphone reste le mode de contact préféré des bénéficiaires (associations et consommateurs) car il permet d'exposer le litige ou questionnement plus facilement et d'obtenir une réponse immédiatement. Les sujets traités sont vastes et concernent tant les secteurs du commerce et des prestations de service, que les secteurs locatif et immobilier, les services de communication et d'intérêt général, l'automobile et le tourisme, ou encore les secteurs de l'assurance et de la banque.



LES SOLLICITATIONS 2024



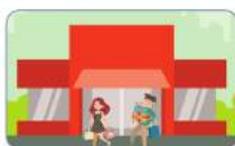
Le **secteur des prestations de service** reste en tête des sollicitations des consommateurs avec encore et toujours une forte proportion de litiges avec les entreprises du secteur du bâtiment ; devis non respecté, facturation excessive, malfaçons et refus de reprendre les travaux constituent les principaux sujets de réclamations.



La catégorie « **Autres secteurs** » qui englobe la thématique *'Énergie'* a fait un bond de 5 places dans le classement en raison d'une hausse importante des questionnements et litiges en matière de rénovation énergétique : contrats de travaux souscrits dans des conditions douteuses, accompagnements par des MAR sans respect des règles, malfaçons, etc. La situation a conduit au recrutement d'une juriste chargée spécifiquement de traiter ces questions.



Le **secteur bancaire** au sens large a progressé également pour la seconde année consécutive. En réalité, c'est le nombre d'escroquerie qui a doublé ; les constats de fraudes sont en augmentation et leur typologie toujours plus variée (fraude au faux conseiller bancaire, au RIB, aux placements financiers, aux fausses offres de rachat de prêt...). Et les banques s'opposent quasi-systématiquement à tout remboursement, en invoquant trop facilement la négligence des clients.



Le **secteur du commerce** a reculé de 1,5 point dans le classement, peut-être en raison de la disparition des magasins en centre-ville. Les garanties et plus exactement le refus des professionnels d'appliquer les garanties légales demeurent la principale source de litiges ; et le constat est identique dans les domaines de l'automobile et de l'immobilier (en moyenne 35 % des sollicitations dans ces secteurs).



FORMATIONS ET INFORMATIONS

En 2024, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a animé 52 demi-journées de formation dans les domaines juridique, de l'éco-consommation et de l'énergie.

Ces sessions s'adressent aux permanents et bénévoles des associations membres ; elles ont été assurées à 92 % en présentiel (les 8 % en distanciel correspondent aux formations organisées conjointement par 5 CTRC & SRA du Réseau – cf. page 4) et ont réuni 12 participants par session en moyenne, ce qui représente un total de quelque 2 275 heures-stagiaires sur l'année.

Par ailleurs, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a conduit des actions de sensibilisation tout au long de l'année à l'égard de divers publics adultes sur les problématiques liées à la réduction des déchets, à la préservation de l'eau du robinet, aux achats responsables et aux éco-gestes (cf. pages 14 et 15).



Juridique

- Petit budget : comment faire des économies ?
- Consommer en maîtrisant son budget
- Consommation en GE : enjeux et perspectives
- Le contrat de bail
- Les charges locatives
- Les communications électroniques
- Copropriété : les fondamentaux
- Consommation numérique



Éco-consommation

- Réduction des déchets et recyclage des textiles
- Produits d'entretien ménagers
- Problématiques liées à la qualité de l'eau
- Alimentation durable et initiatives locales
- Réduction du gaspillage alimentaire
- Déchets et réduction des emballages
- Achats responsables
- Eco-gestes domestiques



Énergie

- Low Tech et économies d'énergie
- Confort d'été et éco-gestes
- Consommation énergétique des particuliers : enjeux et perspectives

Partenaire de la Banque de France

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est active dans le domaine de l'éducation financière aux côtés de la Banque de France : elle siège au Comité opérationnel régional (COR) de l'Education financière du Grand Est, est membre du Comité départemental de l'inclusion financière (CDIF) dans le Bas-Rhin et participe à la semaine de l'éducation financière qui s'est déroulée en 2024 du 18 au 24 mars. Ateliers budgétaires, interventions auprès des jeunes en service national universel (SNU) ou encore rédaction d'articles dans la presse régionale et les lettres d'information, elle a réalisé **36 actions d'éducation financière sur l'ensemble de l'année**.

Les FLASH EDUCFI du jeudi

Nous vous proposons des **sessions d'informations thématiques**, à distance.

A VOS AGENDAS 2024

Notre objectif : répondre à vos interrogations et vous présenter des ressources et/ou des outils pour vous aider dans l'**accompagnement des familles**.

- ★ JEUDI 11 JANVIER 10H00 – 11H00
Professions Indépendantes et surendettement
- ★ JEUDI 28 MARS 10H00 – 11H00
Typologie du surendettement dans le Grand Est
- ★ JEUDI 30 MAI 10H00 – 11H00
Surendettement et Tribunaux
- ★ JEUDI 19 SEPTEMBRE 10H00 – 11H00
*Direction des Finances Publiques
Impôts, Taxes, recouvrement, recours, ...*
- ★ NOVEMBRE (date à définir) 10H00 – 11H00
Le Microcrédit

BANQUE DE FRANCE | GRAND EST
EUROSYSTEME

EDUCFI
Education économique
budgétaire et financière

ASSISTANCE DOCUMENTAIRE

45 lettres d'information

- Un tout **nouveau format** en 2024 et une parution hebdomadaire
- 176 destinataires directs et 195 sujets traités dont :
 - 51 articles pour informer les usagers du système de santé
 - 14 mises en gardes pour prévenir les arnaques du moment
 - 19 publications pour promouvoir les actions des associations de consommateurs

11 lettres d'actualités juridiques

- Parution mensuelle
- 176 destinataires directs
- 55 articles répartis en 5 rubriques : *actualités législatives et/ou réglementaires, jurisprudence, mise au point, chiffre du mois*

Diverses productions documentaires

- 18 diaporamas et 12 livrets, synthèses, glossaires, etc.
- Alimentation de 2 réseaux sociaux : *Facebook et LinkedIn*

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 consommateurs

Depuis 2022, la CCA-GE édite une revue numérique trimestrielle "Consommer aujourd'hui", magazine d'information indépendant et sans publicité accessible via un abonnement payant. Cette revue est complémentaire du site Internet www.consommer-aujourd'hui.fr sur lequel des actualités sont publiées chaque semaine.

La CCA-GE dispose également d'un site Internet plus institutionnel et demeure forte de partenariats renouvelés depuis plusieurs années avec des organes de presse locaux (presse écrite, radio et télévision locales).

MÉDIAS NUMÉRIQUES

L'équipe de la CCA-GE a fait évoluer la revue *Consommer aujourd'hui*, afin d'adapter la formule aux besoins de son lectorat.



UNE REVUE ENRICHIE

En 2023, nous avons mené une enquête auprès de notre lectorat qui nous a conduit à effectuer quelques changements dans notre revue afin de mieux correspondre à ses attentes. Auparavant, chaque numéro traitait d'une thématique unique dans un dossier de 32 pages.

En 2024, 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.

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

Les 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 trois appuis juridiques par an au tarif de 57 €

Les sujets traités cette année sont détaillés en p.11.

UN SITE D'INFORMATION CONSOMÉRISTE

Au cours de l'année 2024, nous avons publié au total 64 articles sur le site *Consommer aujourd'hui*, dans la rubrique "actualité". Cette page 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. Nous envoyons également chaque semaine un mail à nos 398 contacts inscrits pour les informer de la parution d'un nouvel article ainsi qu'un récapitulatif mensuel de nos publications.



Rubrique "Vos questions, nos réponses" sur le site www.consommer-aujourd'hui.fr



Extrait du dossier du n°12 : "Achats sur Internet : évitez les pièges"



En 2024, quatre numéros de *Consommer aujourd'hui* sont parus, présentés sous 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.

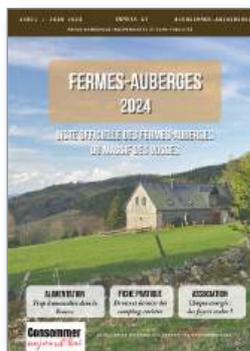


Numéro 09
(janvier-mars 2024)
TEXTILE : Comment choisir et entretenir ses vêtements ?

Sur les étiquettes des vêtements que nous achetons, seule la composition en tissu est indiquée. N'y figurent pas les diverses substances chimiques utilisées par l'industrie du textile afin de traiter les tissus - en vue de les colorer, de les rendre plus souples, plus résistants ou imperméables.

Or, même si les concentrations ne sont pas forcément élevées, il est important de les prendre en compte étant donné leurs effets sur notre santé. Mais quels sont exactement les risques liés à l'exposition du consommateur à ces substances et comment s'en protéger ?

Ce dossier aborde également les questions liées aux offres promotionnelles, à la mode éthique et de seconde main – avec un éclairage sur les labels – ainsi qu'à la valorisation des textiles usagés.



Numéro 10
(juillet-septembre 2024)
Fermes-auberges 2024

Les fermes-auberges agréées en Alsace et en Lorraine s'inscrivent dans une tradition de longue date, créant du lien entre le monde rural et le monde urbain.

Outre le traditionnel repas marcaire, divers services et activités sont désormais proposés aux visiteurs : visite de l'exploitation, organisation de soirées ou repas à thème et autres balades.

Les fermes-auberges sont donc à la fois un lieu de halte pour les randonneurs, mais aussi un lieu de transformation et de distribution de produits agricoles.

Dans ce dossier, nous mettons à disposition la liste des fermes-auberges agréées du massif des Vosges (dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et des Vosges), ainsi que d'autres établissements du Grand Est référencés dans le réseau "Bienvenue à la ferme".



Numéro 11
(mars-juin 2024)
Un été bien protégé

Si l'été est une période de l'année propice aux baignades, il convient d'être vigilant. En effet, le soleil reste la cause principale du vieillissement prématuré de la peau et des cancers cutanés. Or, nous sommes tous exposés au rayonnement solaire, que ce soit à la ville, à la mer ou à la montagne.

Crèmes solaires, vêtements anti-UV, lunettes... quelle protection assurent-ils ? Peut-on préparer sa peau au soleil ?

En été, nous augmentons aussi notre consommation de boissons rafraîchissantes, sont-elles bonnes pour la santé ? Que penser des alternatives aux boissons alcoolisées, notamment des nouveaux mocktails, kéfir et autre kombucha ?

Ce dossier passe en revue les quelques conseils essentiels pour passer un été serein.



Numéro 12
(octobre-décembre 2024)
Achats en ligne : évitez les pièges

Les achats sur Internet ont généré un chiffre d'affaires qui avoisine, en France, les 160 milliards d'euros en 2023. Mais en parallèle, les litiges sont aussi en forte hausse. Arnaques, drop shipping, dark patterns, colis endommagés ou non livrés...

Sur Internet, nous sommes aussi assaillis de publicités, sollicitations et messages marketing en tout genre. Il est parfois difficile de s'y retrouver dans la profusion de sites commerçants existant sur le web.

Si la tentation est grande de céder au premier clic, les achats en ligne méritent réflexion et analyse afin d'éviter les mauvaises surprises.

Comment identifier les sites marchands fiables et éviter les charlatans ? Et quid des achats en ligne entre particuliers ? Toutes les réponses dans ce dossier.

Les médias consuméristes

SITE INTERNET DE LA CCA-GE

Le site Internet et la revue numérique *Consommer aujourd'hui* sont complémentaires du site institutionnel www.cca.asso.fr, dans lequel les internautes disposent de toutes les informations sur notre association.

Chaque semaine, trois articles sont publiés dans la rubrique "actualités".

Les coordonnées de l'équipe sont indiquées dans les rapports d'activités qui peuvent être téléchargés.

Enfin, les jours et horaires de permanences juridiques sont communiqués via un onglet en page d'accueil.



152
articles publiés
en 2024



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



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", rubrique "Votre rendez-vous conso".

Depuis fin 2023, notre chronique "Conso" paraît un mardi sur deux en raison de contraintes budgétaires du côté des DNA.

Par ailleurs, les deux quotidiens régionaux font paraître chaque mardi une "Question conso" élaborée par le service juridique de la CCA-GE.

En 2024, nous avons fourni au total 26 articles et 50 "Question conso".



Les médias consuméristes

ON PARLE AUSSI CONSOMMATION À LA RADIO ET À 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.

En 2024, Fritz Fernandez, responsable du service Eco-consommation, a réalisé deux interventions radio sur l'antenne de France bleu Alsace. La première le 17 janvier 2024 au sujet de l'augmentation des tarifs de l'électricité ; la seconde le 28 novembre sur la thématique du Black Friday.



NOS 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



DES ACTIONS COLLECTIVES

En octobre 2024, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a co-rédigé avec la Fnaut Grand Est et Alsace Nature, [une pétition](#) en faveur du projet R-Pass, une redevance d'usage des routes par les poids lourds.

Tandis que les acteurs économiques du territoire s'y opposent farouchement - en brandissant les arguments de l'emploi, de la compétitivité, de l'inflation de leurs charges, etc. - les associations de consommateurs rappellent au travers de ce communiqué que les poids lourds, qui comptent pour seulement 5 % de l'ensemble de la flotte de véhicules au niveau européen, représentent le plus gros facteur de dégradation des infrastructures routières et 25 % des émissions de CO₂ du transport routier.

« C'est donc bien l'absence totale de redevance d'usage, faisant reposer l'entretien des routes, les projets de développement de nouvelles mobilités et la santé des citoyens, sur les finances publiques (donc l'impôts), qui constitue une anomalie » indiquent-elles.

En conséquence, les trois associations ont demandé « expressément que l'ensemble du réseau soit taxé » et que le coût pour les poids lourds soit « au moins équivalent à celui côté allemand ».

La redevance poids lourds "R-Pass": une mesure de justice écologique, sociale et solidaire



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

Suremballage, obsolescence programmée, plastiques à usage unique, gaspillage alimentaire ou intégration des consignes de tri : autant de facettes qui nous font prendre conscience du poids des déchets sur notre budget, notre santé et notre qualité de vie. Ces sujets mènent les particuliers, les enseignants et bénévoles associatifs vers nos interventions, pour explorer ensemble les solutions qui existent ou qui restent à inventer.

En 2024, nous avons eu l'opportunité de tester un nouveau format multi-associatif : le cycle d'animation "ma vie sans déchets", destiné aux enfants et composé de 3 demi-journées. La première séance est animée conjointement par la CCA-GE et Alsace Nature, un bon moyen de coordonner les voix naturalistes et consoméristes, toutes deux fondamentales pour appréhender la réduction des déchets.

Nos partenariats avec la Communauté d'Agglomération de Colmar et l'Eurométropole de Strasbourg ont permis à 484 adultes et 2 422 enfants de participer à 162 temps d'animations, de formations ou d'ateliers-débats ludiques, conviviaux et pédagogiques.



Visite d'un centre de tri avec des volontaires en service civique le 17/12/2024

L'EAU, UN TRÉSOR FRAGILE

Pilier de notre santé à toutes et tous, notre ressource si précieuse soulève pourtant des questionnements sur sa qualité et sa disponibilité. Il n'est pas toujours facile de dissocier le vrai du marketing. Que ce soit lors d'ateliers pratiques ou de formations, les personnes rencontrées se montrent toujours enthousiastes à partager avec nous des habitudes plus respectueuses et surtout accessibles au plus grand nombre.

Nos ateliers sont enrichis d'année en année par ces échanges, aussi bien avec les particuliers qu'avec les professionnels du secteur. Nos partenariats avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg nous ont permis de toucher, cette année encore, petits et grands avec 1 173 enfants et 422 adultes sensibilisés pour un total de 79 interventions conduites tout au long de l'année.



ACHATS RESPONSABLES

UN NOUVEAU SITE INTERNET

Pour permettre aux consommateurs de donner du sens à leurs achats, en cohérence avec leurs besoins réels, l'équipe ZIGetZAG.Info œuvre au quotidien afin de rendre la consommation responsable toujours plus désirable : en construisant des actions adaptées aux divers publics du territoire, en renouvelant ses partenariats, en développant son appui aux structures locales engagées dans l'ESS, le commerce équitable et la préservation de l'environnement.

Après sa refonte au cours du 1^{er} trimestre, la plateforme ZIGetZAG.Info a proposé 72 articles - et 135 publications sur sa page Facebook - mettant en lumière 151 biens et services, pour ainsi favoriser l'accès à une information neutre et régulière sur les possibilités d'achats responsables en Alsace.



En 2024, nous avons réalisé 37 actions de terrain destinées tant au grand public qu'aux collectivités et entreprises : des ateliers pratiques, des visites de sites de production, des formations, des journées Achats Responsables. Nous nous sommes également impliqué·e·s aux côtés de structures participant à des événements festifs et populaires.

MONTÉE EN PUISSANCE DES CIRCUITS TOURIST'ÉTHIQUES

Pas moins de 239 personnes ont participé aux 12 circuits organisés entre mars et décembre 2024 en lien avec plusieurs associations de consommateurs, collectifs d'habitants et centres sociaux culturels (CSC), mais aussi des formats spécifiques à destination des lycéens, étudiants et foyers modestes.



Visite de la boutique Le Léopard avec le club senior du Fossé des treize

DE FREIBURG-IM-BRISGAU À SAINT-DIÉ-DES-VOSGES, DES RENCONTRES TRANSFRONTALIÈRES INSPIRANTES

Dans la continuité des travaux de réflexion commune avec les acteurs de l'AgriKultur Festival autour de bonnes pratiques pour une alimentation durable et accessible, ZIGetZAG.Info était présent pour la première fois au Festival International de Géographie, animant un stand de sensibilisation partagé, ludique et participatif.



Festival international de géographie à Saint-Dié-des-Vosges (à gauche, le jeu des labels)

NOËL À STRASBOURG : ENTRE MARCHÉ OFF ET MEINAU-NEUHOF

Quelque 140 000 personnes ont visité le Marché de Noël OFF de Strasbourg en 2024. Cette année encore, la manifestation - qui réunit depuis bientôt 10 ans des structures engagées dans la production responsable - a co-construit avec les associations locales et la Direction des Territoires des ponts entre la place Grimmeissen et plusieurs quartiers de Strasbourg, pour "Aller Vers et Faire Venir".

Le collectif ZIGetZAG.Info s'est une nouvelle fois impliqué sur le quartier NeuhoF-Meinau pour proposer au grand public des actions porteuses de sens pour une consommation responsable à l'occasion des fêtes de fin d'année.



Conférence gesticulée de l'Indecosa-CGT 67 sur le thème "J'habite, tu habites, ils spéculent", le 8 décembre 2024 sur le Marché OFF

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

ÉCONOMIES À TOUS LES ÉTAGES

Douze ans après son lancement, le Défi des Foyers à énergie positive, que nous proposons en partenariat étroit avec l'association Alter Alsace Energie, a fait l'objet en 2024 d'une importante révision, afin de s'adapter à son temps. Des évolutions marquées par des formats plus courts et communicatifs, moins de contraintes de suivi et de saisie de données par les particuliers, et davantage d'interactions et de convivialité entre les personnes mobilisées.

Au total les 21 présentations et ateliers participatifs autour d'éco-gestes pratiques en matière d'énergie ont mobilisé plus de 400 personnes au cours de l'année 2024. Les retours de personnes impliquées et de leur entourage sont encourageants : elles et ils ont pu freiner l'augmentation de leurs dépenses, sans perte de confort élémentaire, grâce à des informations et astuces partagées, que notre équipe veillera à rendre encore plus virales !



INFORMATIONS TECHNIQUES ET FINANCIÈRES

En 2024, notre équipe a pu réaliser un total de 262 actes de conseils personnalisés en rénovation énergétique auprès de particuliers sur notre territoire dans le cadre du dispositif France Rénov'. Ce dispositif est 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.

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



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

PRÉVENTION DES PIÈGES ET CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Nous avons également 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. Par ailleurs, nous avons répondu régulièrement à l'auditoire de France Bleu Alsace, ainsi qu'au lectorat des quotidiens de la presse locale et régionale.

EVOLUTION

Cette année a permis d'engager des adaptations importantes de nos missions d'information financières et techniques, centrées principalement sur la faisabilité et les dispositifs d'aides. Compte tenu de grandes difficultés rencontrées pour maintenir une continuité de l'engagement des collaborateurs dédiés à ces missions, nous avons convenu - en accord avec nos partenaires de l'Eurométropole de Strasbourg - de concentrer notre implication sur le traitement et la prévention des litiges entre particuliers et professionnels en matière de rénovation énergétique.

Cette décision a permis de renforcer notre socle de compétences et d'assurer le recrutement, en fin d'année 2024, d'une collaboratrice titulaire d'un Master 2 en Droit de l'énergie et des transitions pleinement dédiée à ces missions.



Salon de l'habitat - 6 avril 2024



UNE MISSION DE LA CCAGE DÉVELOPPÉE DANS LE CADRE DE :



EN PARTENARIAT AVEC :



GRÂCE À L'APPUI DE :



Gouvernance et administration

Au 31 décembre 2024, 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. Une première association champardennaise a rejoint le collectif en cours d'année.

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 2024

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
JANSEN Yolande	Secrétaire adjointe	CSF EMS

Membres qualifiés

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

Conseil d'administration

*membre du bureau

ASSOCIATION	REPRÉSENTANT TITULAIRE	REPRÉSENTANT SUPPLÉANT
ADEIC 88	MULLER Robert	/
AGF 67	PHILIPP Marlyse	DERLAND Béatrice
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 54	MAGNETTE Nicolas	/
CNL Alsace	TAZELMATI Suzanne	/
CNL Grand Est	BREUIL Brigitte*	/
CNL 67	ARBOUCHE Ménéuba	/
CSF Eurométropole	JANSEN Yolande*	/
CSF Alsace Nord	FREIBURGER Auguste	TAILHURAT Marie-Louise
CSF Alsace Ouest	HOLLNER Robert	/
UD-CSF 67	TEDESCHI Paul*	LEBLANC Dominique
Familles rurales 67	FLAISCHER Marzieh	MARZOLF Marie-Rose
FNAUT Grand Est	PAUL Patrice	GIRARDIN Jean-François
INDECOSA-CGT 51	GUBLIN Christian	BOULBEN Jean-Claude
INDECOSA-CGT 67	BILEM François	PERAT Nioucha
INDECOSA-CGT 57	NEYHOUSER Jean-Jacques*	SCHERER Michel
ORGEKO 67	GRANDJEAN Laurence	GOFFIC Yves
UDAF 54	LORRAIN Fernand	/
UFCS-FR 67 et 68	FIGNIER Marie-José	DEBS Madeleine
URAF Grand Est	CAILLER Marie-José*	

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 (jusqu'en octobre)

Amandine DALLEST : Juriste chargée des litiges en rénovation énergétique (à partir de décembre)



©Freepik.com

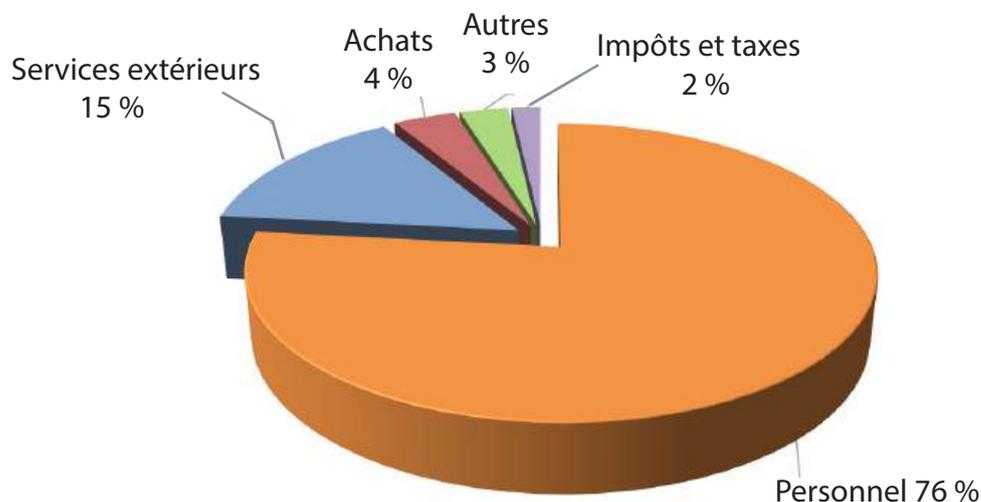
Le budget de la CCA-GE

Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2024 fait apparaître les données suivantes :

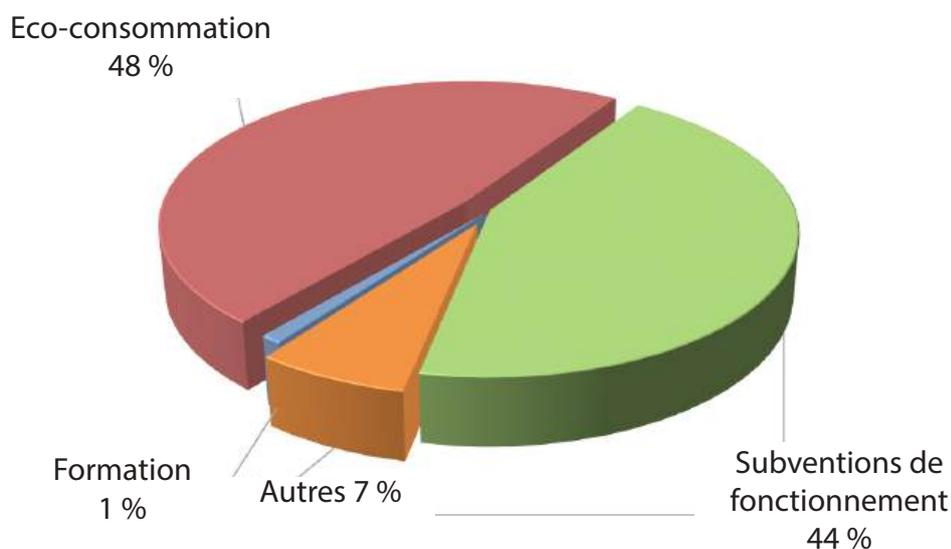
Les dépenses s'établissent à 357 262 €

Elles se répartissent comme suit :



Les recettes s'établissent à 348 190 €

Elles se répartissent comme suit :



Le résultat 2024

L'exercice 2024 présente un résultat négatif de 9 071 €

Pour contacter notre Assistante de gestion :
Tél : 03 88 15 42 40
Email : 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 2024 dans la réalisation de nos missions et de nos projets.

Les chiffres clés 2024

366

Interventions
auprès d'adultes et
d'enfants

86

Productions
documentaires



45 lettres d'information
11 lettres d'actualités juridiques
18 diaporamas
12 livrets et supports
pédagogiques

3 595

enfants sensibilisés



1 769

adultes informés

364

actions médias

26 articles dans la presse locale
216 articles sur nos sites Internet
57 newsletters
9 émissions "Instant Conso"
2 interventions radio



1 522

sollicitations

1 017 appels
495 courriels



120

représentations

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





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

www.cca.asso.fr