



# RAPPORT

## D'ACTIVITÉ

### 2025





# Rapport d'activité 2025

---

## 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
Energie	p. 10
Eco-consommation	p. 12
Les médias consommateurs	p. 14
Gouvernance et administration	p. 18
Budget de la CCA-GE	p. 20
Nos partenaires financiers	p. 21
Chiffres clés 2025	p. 22

# Réseau des CTCR&SRA

Si la Chambre de Consommation a fêté ses 55 ans d'existence en 2025, ce n'est qu'en 2010 qu'elle a été assimilée à un Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC). Aux côtés des 8 structures composant le Réseau des CTCR et réparties sur le territoire métropolitain, elle assure le lien indispensable entre les associations locales de consommateurs par la réalisation d'actions communes et le tournage des émissions L'Instant Conso.

## LES ACTIONS DU RÉSEAU

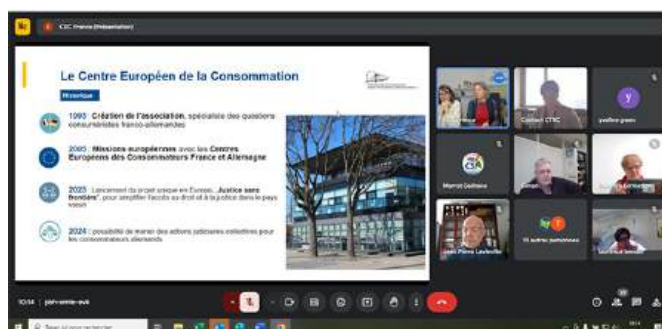
Les juristes des CTCR&SRA de Auvergne-Rhône-Alpes, Bretagne, Centre Val-de-Loire, Franche-Comté, Grand Est, Hauts-de-France et Normandie se sont réunis à 4 reprises pour échanger sur l'actualité en droit de la consommation et leurs pratiques respectives en matière d'accompagnement juridique et de formations. Ils ont organisé par ailleurs 4 sessions de formation : 2 sur le règlement des litiges transfrontaliers ont été animées par le Centre Européen des Consommateurs France, 2 autres ont porté sur les règles en copropriété traitées par l'Institut National de la Consommation.

Les 4 demi-journées ont réuni 112 participants sur l'ensemble des territoires concernés.

Les présidentes et présidents des CTCR&SRA se sont rencontrés en visioconférence en mars et octobre 2025 pour communiquer sur le fonctionnement et l'actualité du Réseau. Le 4 avril, une audience a été accordée à Bercy aux 3 élus du Réseau par Monsieur Thibault Henry de Villeneuve, en charge de la protection des consommateurs auprès de Madame Véronique Louwagie, alors ministre déléguée du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises et de l'économie sociale et solidaire. Enfin, les présidents ont été reçus à Paris le 18 novembre par la Directrice générale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes afin de discuter de l'avenir dans un contexte budgétaire extrêmement contraint.

Pour finir, chaque structure du Réseau peut alimenter un portail Internet commun et accessible à l'adresse :

<https://www.conso-ctrc-sra.org/>



## L'INSTANT CONSO

52 émissions L'Instant Conso ont été produites par l'Institut National de la Consommation en 2025 et diffusées le dimanche à 19h00 sur les 24 antennes régionales de France 3 ; 8 Instants Conso ont été portés par la Chambre de Consommation et ses associations membres.

D'une durée de 2 minutes, ces courtes vidéos sont l'occasion de sensibiliser les consommateurs sur des pratiques peu recommandables, de mettre en lumière des actions locales, d'apporter un éclairage sur des sujets d'actualité.



# Vie associative

Si la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est est un outil technique à la disposition des associations de consommateurs membres, elle ne pourrait remplir l'intégralité de ses missions et rayonner sur le territoire de la Région sans l'implication de leurs bénévoles. Ainsi en 2025, elle a pu compter sur leur mobilisation, dans le cadre notamment d'un Dispositif local d'accompagnement et de mandats de représentations dans de nombreuses instances. C'est avec fierté et reconnaissance qu'elle affiche **2 580 heures de bénévolat**.

## LA PARTICIPATION À UN DISPOSITIF LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT

Grâce au soutien de France Active Alsace, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est s'est engagée fin 2024 dans un Dispositif local d'accompagnement (DLA) dont les résultats ont été présentés le 23 septembre 2025.

L'objectif était double : questionner le modèle économique de la CCA-GE et définir une vision stratégique et des axes de développement. La mission a été confiée au prestataire MJ2N Conseil, choisi pour sa proximité et ses expériences passées.

9 réunions avec la Direction, l'équipe salariée et les associations membres ont permis de dégager des pistes de consolidation de l'existant et de diversification du modèle économique. Un premier levier a fait l'objet d'une mise en œuvre début 2026.



## LE SUIVI DES REPRÉSENTATIONS DE CONSOMMATEURS ET D'USAGERS

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est siège dans quelque **110 instances régionales, départementales et locales**. Les mandats, d'une durée de 2 à 5 ans selon le cas, sont portés par les bénévoles des associations membres et sont exercés tant dans le domaine de la santé que dans celui de la consommation au sens large (environnement, eau, déchets, alimentation, commerce, logement...). Ils requièrent une grande disponibilité et une maîtrise approfondie du secteur concerné.

110 représentations d'usagers et de consommateurs – parmi lesquelles figurent notamment :			
Santé	Consommation		
	Régionale	Départementale	Locale
France Assos Santé Société française d'anesthésie et de réanimation (SFAR) Conseil territorial de Santé Conseil de surveillance des établissements hospitaliers Commission des usagers ...	Conseil économique, social et environnemental régional (CESER) Agence de l'eau Rhin-Meuse Syndicat des eaux et de l'assainissement Alsace-Moselle (SDEA) Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC)	Association départementale d'information sur le logement (ADIL) Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) Commission départementale de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CoDERST)	Commission locale de l'eau (CLE) Commission de suivi de site (CSS) Commission locale des transports particuliers de personnes (CLT3P) Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) ...

# Juridique, Formation et Documentation

En tant que structure régionale assimilée (SRA), la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est assure les fonctions d'un Centre technique régional de la consommation. A ce titre, elle est chargée par l'État de diverses missions auprès des associations locales de consommateurs : accompagnement juridique, organisation de formations, assistance documentaire. Ces actions sont proposées également au grand public sous différentes formes.

## CHIFFRES CLÉS 2025

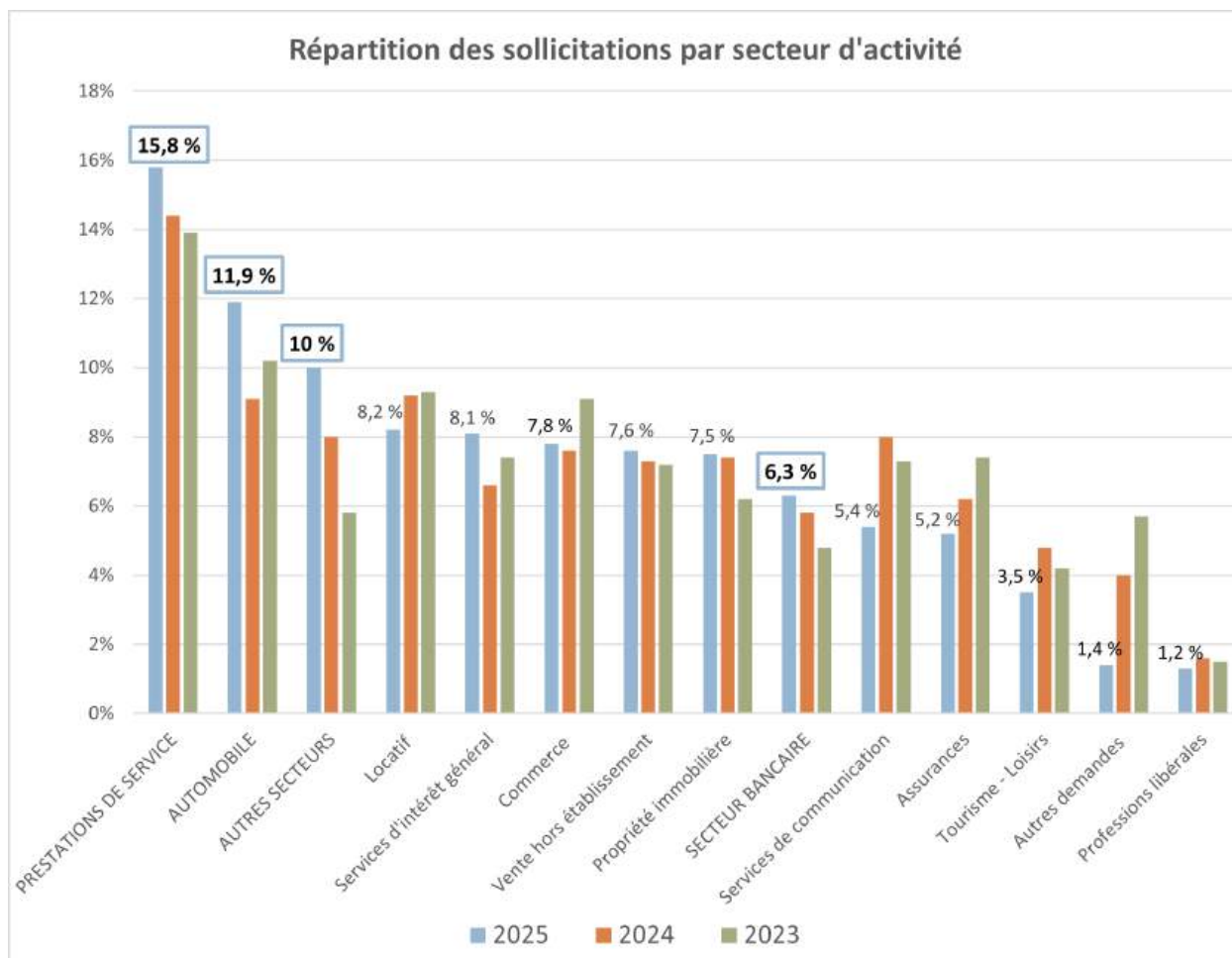


## ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

Le service juridique a reçu **1 492 demandes de renseignements et conseils juridiques** en 2025, soit trente de moins qu'en 2024. Les sollicitations émanent tant des associations locales et de leurs adhérents, que des consommateurs et consommatrices de la Région qui contactent directement la Chambre de Consommation. Elles portent sur tous les domaines impactant de près ou de loin la consommation des ménages et se répartissent comme suit : 1 042 sollicitations ont été recueillies au cours des **286 heures de permanences téléphoniques** assurées au cours de l'année tandis que 450 ont été traitées par courrier électronique ou postal ou à l'occasion de rendez-vous.



## DOMAINES D'INTERVENTION



Depuis 2012, le **secteur des prestations de services** arrive en tête des litiges et mécontentements, dont 76 % ont concerné les entreprises du bâtiment en 2025. Malfaçons non reprises, délais d'intervention trop longs, devis non respectés et facturation excessive sont les sujets de discorde les plus fréquents.



Pour la toute première fois depuis 50 ans, le **secteur de l'automobile** occupe la seconde place des sollicitations. En raison de budgets contraints, les ménages se tournent davantage vers le marché de l'occasion aujourd'hui ; plus d'une demande sur deux met en cause un vendeur qui refuse d'appliquer les garanties légales.



La **catégorie "Autres secteurs"** progresse de 2 points dans le classement. Les demandes dans les domaines de la sobriété et de la rénovation énergétiques ont explosé sur le territoire du Grand Est (hors territoire de l'Eurométropole de Strasbourg pour lequel les dossiers font l'objet d'un traitement spécifique) : signature de contrats à domicile en violation des règles, promesses d'aides sans fondement, exécution désastreuse des travaux, etc.



Le **secteur bancaire** poursuit lui aussi sa progression ; il est passé de 3,6 % du total des sollicitations en 2022 à 6,3 % en 2025. Cette augmentation trouve son origine dans la multiplication des vols de données personnelles et des arnaques aux moyens de paiement. Les banques restent défavorables à un quelconque remboursement des sommes débitées en cas d'utilisation des moyens d'authentification forte.



Concernant les **autres secteurs**, celui de la **vente** (en magasin, à distance ou hors établissement) reste stable par rapport à 2024 avec 15,4 % des sollicitations. Le **secteur des communications électroniques** engendre moins de réclamations d'année en année grâce à un dispositif de médiation très performant. A l'inverse, les **services d'intérêt général** suscitent de plus en plus de mécontentements, dont un tiers se concentre sur les fournisseurs d'énergie.

## FORMATION

Tout comme les années précédentes, la Chambre de Consommation a assuré **52 demi-journées de formation** à destination des permanents et bénévoles des associations locales de consommateurs. 41 sessions ont été animées par 4 salariés de la CCA-GE, 11 par des intervenants extérieurs (Institut National de la Consommation et Centre européen des consommateurs - cf. page 4 -, Banque de France du Grand Est).

Les formations sont proposées sur des durées plus ou moins longues (de 1h30 à 6h00) afin de s'adapter à la disponibilité du public bénévole, accaparé par des engagements multiples. Par ailleurs, elles sont organisées en présentiel dans la mesure du possible tant en Alsace qu'en Lorraine, sinon en distanciel compte tenu de l'éloignement de nombreux membres.

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a formé **516 stagiaires** tout au long de l'année 2025 sur des thématiques liées au droit de la consommation, à l'éco-consommation, et à l'énergie.



Par ailleurs, la Chambre de Consommation intervient auprès de publics adultes d'horizons divers à la demande d'acteurs et partenaires locaux. A ce titre, elle a conduit des actions de sensibilisation en octobre dans le cadre du *Mois des Aînés* sur "Les pièges de la consommation" et tout au long de l'année sur les thématiques de réduction des déchets, préservation de l'eau du robinet, achats responsables et éco-gestes (voir p. 10).

La résiliation des contrats de consommation  
Le contrat de bail  
Les charges locatives  
Le règlement des litiges transfrontaliers  
La copropriété  
Les pièges de la consommation  
Enjeux et perspectives de la consommation en Grand Est  
Intelligence artificielle et consommation

Juridique



Qualité de l'air intérieur  
Déchets et gaspillage alimentaire  
Déchets : recyclage et réduction  
Préservation de la ressource en eau  
Pollution de l'eau dans le Grand Est : état des lieux  
Tourisme responsable  
Textile : modes de production et traitements  
Achats de Noël locaux et responsables

Éco-consommation



Les fraudes en rénovation énergétique  
La typologie des fraudes  
Les outils à la résolution des litiges  
Consommation et éco-gestes

Énergie



## ENGAGEMENT DANS L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Partenaire de la Banque de France depuis de longues années, la CCA-GE est **membre du COR** - Comité opérationnel régional - d'éducation financière (ou EducFi) du Grand Est ; elle a été invitée à ce titre à la rencontre du 12 mai dans la Meuse. Elle est membre également du CDIF (Comité départemental de l'inclusion financière) du Bas-Rhin qui s'est réuni le 24 avril et le 4 novembre 2025 ; l'occasion d'aborder, outre les points de conjuncture sociale, la protection des personnes les plus précaires et les comptes de paiement. A ce titre, elle a promu auprès de ses membres les webinaires proposés par la Banque de France Grand Est (au nombre de 7) et rédigé **25 articles destinés à l'éducation financière** du plus grand nombre (actualités réglementaires, mises en garde contre les arnaques financières, résultats d'enquêtes, etc.).

**Les FLASH EDUCFI du jeudi**  
Des sessions d'informations thématiques à distance pour répondre à vos questions et vous présenter des ressources et outils pour vous aider dans l'accompagnement des publics fragiles.

**À VOS AGENDAS 2025**

- **JEUDI 16 JANVIER 10H00 - 11H00**  
Les outils pédagogiques de la BDF
- **JEUDI 20 MARS 10H00 - 11H00**  
Typologie du surendettement dans le Grand-Est
- **JEUDI 22 MAI 10H00 - 11H00**  
Les outils de la CAF du Grand-Est
- **JEUDI 26 JUIN 10H00 - 11H00**  
Couple et surendettement
- **JEUDI 11 SEPTEMBRE 10H00 - 11H00**  
Les arnaques
- **EN NOVEMBRE (date à définir) 10H00 - 11H00**  
Loi API et tribunaux

## INFORMATIONS



43 lettres d'information

162 destinataires directs

217 sujets traités en 2025, dont :

- 21 articles sur les actions des associations membres
- 40 publications en matière de santé
- 28 alertes sur les pratiques trompeuses dérivées commerciales et arnaques du moment
- des actualités dans les domaines du logement, de l'économie, des mobilités...



11 bulletins juridiques

162 destinataires directs

54 articles et brèves

10 bulletins comprenant 5 articles sur l'actualité législative, réglementaire et jurisprudentielle

1 bulletin complet consacré à la loi du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques



Autres productions documentaires

15 diaporamas et de nombreux outils d'animation

Alimentation de 3 sites internet et 2 réseaux sociaux  
[www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr)  
[www.consommer-aujourd'hui.fr](http://www.consommer-aujourd'hui.fr)  
[www.zigetzag.info](http://www.zigetzag.info)

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

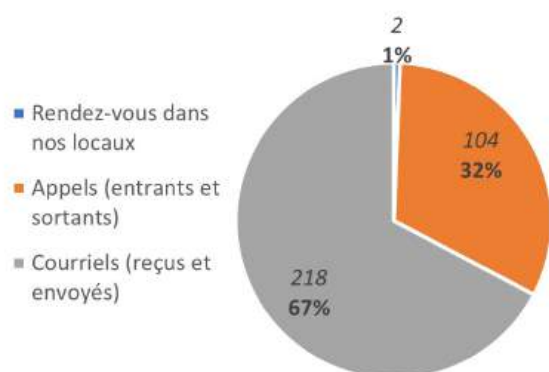
Email : [virginie.goblet@cca.asso.fr](mailto:virginie.goblet@cca.asso.fr)

Depuis novembre 2024, la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est a recentré une partie de ses missions en matière d'énergie dans l'accompagnement juridique des particuliers engagés dans un projet de rénovation énergétique et confrontés à des difficultés de tout ordre. Les missions sont orientées tant vers la prévention que vers le traitement des litiges.

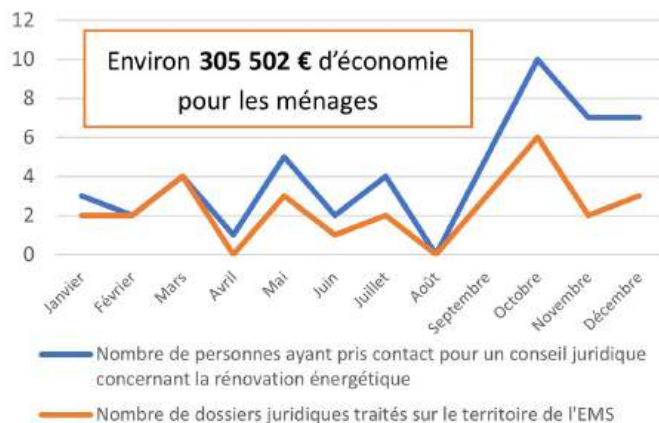
## ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE EN MATIÈRE DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Notre activité juridique en matière de rénovation a été impactée par le contexte changeant relatif aux dispositifs d'aides financières de l'ANAH. En effet, l'année 2025 a débuté avec un retard dans l'adoption de la loi de finances pour 2025 puis le dispositif MaPrimeRénov' a fait l'objet d'une fermeture temporaire entre le 23 juin 2025 et le 30 septembre 2025. La réouverture partielle du dispositif, soumise à des quotas de dossiers, a permis un regain d'activité modéré sur le dernier trimestre 2025.

### Les supports de contact pour les sollicitations en matière de rénovation énergétique



### L'évolution des demandes en 2025



Notre mission a abouti au traitement complet de **28 dossiers** pour des particuliers localisés sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, nécessitant pour chacun plusieurs échanges via courriel ou téléphone.

Les thématiques abordées dans le cadre de ces sollicitations concernaient majoritairement des problématiques liées à la mise en relation entre le particulier et le professionnel ainsi qu'à la mauvaise exécution du contrat.

### La mise en relation entre particuliers et professionnels

Démarchage téléphonique

Vente hors établissement

Droit de rétractation

Pratiques commerciales trompeuses ou abusives

### La mauvaise exécution contractuelle

Malfaçons

Retard dans l'exécution

Non conformité des biens et prestations de services fournis

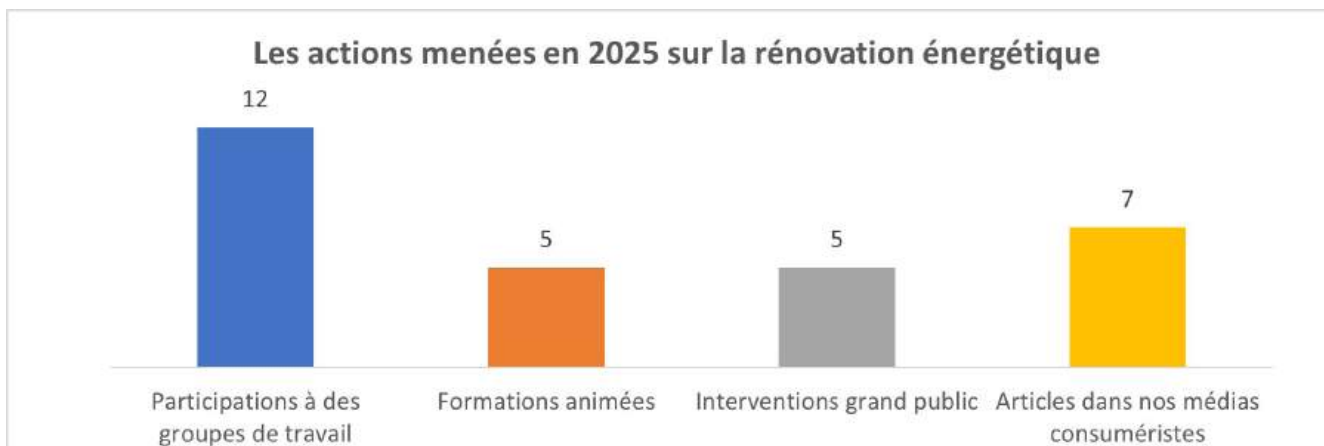
### Autres

Usurpation d'identité

Faux et usage de faux

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

## ACTIONS D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION EN MATIÈRE DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



Notre investissement en matière de rénovation énergétique a pris la forme de participations régulières à des groupes de travail animés par l'Eurométropole de Strasbourg (Comité Technique Pacte Territorial France Rénov'), l'Agence du Climat (Comité Technique Otter Life, Groupe de Travail sur la gestion des doléances sur l'outil Loutre) ou encore la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (Groupe de Travail Régional de lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique).

Des formations sur les fraudes à la rénovation énergétique ont également été dispensées par notre juriste en rénovation énergétique afin de sensibiliser les partenaires et les associations membres sur ce sujet.

Nous avons participé à l'information du grand public par l'animation d'une conférence au Salon de l'habitat le 4 avril sur les pièges à la rénovation énergétique, la publication le 24 juin d'un article dans les Dernières Nouvelles d'Alsace sur les fraudes à la rénovation énergétique, ou encore notre présence sur la Tourée France Rénov' (17 et 18 octobre à Schiltigheim).

En outre, nous avons relayé l'actualité de la rénovation énergétique dans nos lettres d'information au travers de 7 articles dédiés.



Salon de l'Habitat - 4 avril 2025



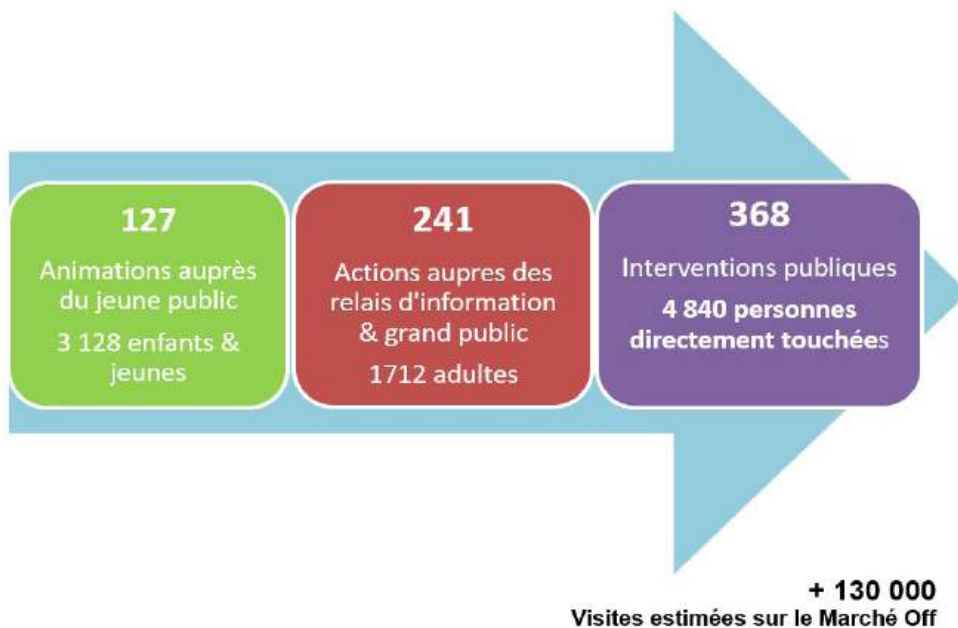
Tourée France Rénov' du 17 au 18 octobre 2025

UNE MISSION DE LA CCA-GE ASSURÉE GRÂCE AU SOUTIEN DE :

**Strasbourg.eu**  
eurométropole

EN PARTENARIAT AVEC :





## IMPLICATIONS À TOUS LES NIVEAUX

Nos ressources en eau interrogent fortement, tant quant aux usages que nous pouvons en faire, que quant à leur qualité et leur disponibilité. Que ce soit lors d'ateliers pratiques, d'animations ou de formations, les personnes rencontrées se montrent particulièrement impliquées pour partager leurs questionnements, mais également leurs habitudes.

Dans le cadre de nos partenariats avec le Syndicat de l'Eau et de l'Assainissement Alsace Moselle (SDEA) ainsi qu'avec l'Eurométropole de Strasbourg, nous avons mobilisé directement 1 143 enfants et plus de 1 500 adultes lors de **78 interventions** qui ont marqué l'année.

Nos membres associatifs et leurs partenaires n'ont pas manqué d'alerter, lors de commissions publiques comme à travers les médias, quant aux effets des pollutions de nos captages d'eau. **Est-il acceptable qu'un système de "Pollué – Payeur" vienne se substituer au principe de "Pollueur – Payeur" ?**



## RÉDUIRE NOS DÉCHETS

Nos partenariats avec Colmar Agglomération et l'Eurométropole de Strasbourg ont permis à plus de 340 adultes et 1 860 enfants de participer à **99 temps d'animations, de formations ou d'atelier-débats** ludiques, conviviaux et pédagogiques.

Toujours à la recherche de solutions plus parlantes et adaptées, nous avons pu développer de nouveaux formats d'intervention afin de prendre conscience du poids des déchets sur notre budget, notre santé et notre qualité de vie.



Atelier "disco boule d'énergie" ©Wilfried RIO

A ce titre, nos **'Matches de Pestos'** ou **'Disco boules d'énergie'** ont largement contribué à capter des publics aussi variés que dynamiques.



Salon de l'inondation en partenariat avec le SDEA - 18/10/2025

## ACHATS RESPONSABLES

### PRATIQUES

En 2025, plus de **36 actions spécifiques** ont été menées par notre équipe. Elles répondent à une demande permanente d'information accessible, mais également d'ateliers pratiques et de visites de structures dans les quartiers et communes à l'échelle de nos territoires. Au plus près des besoins des particuliers, nous contribuons activement à la découverte de modalités de production, au décryptage d'étiquettes ou composants, et aux économies pratiques du quotidien.

### CIRCUITS TOURIST'ÉTHIQUES TOUS AZIMUTS

**20 circuits ont réuni 267 participant.e.s** entre mai et décembre 2025 - soit en moyenne une quinzaine de personnes impliquées par circuit - en lien avec plusieurs associations de consommateur.ices, collectifs d'habitant.e-s et centres socioculturels. Des formats spécifiques ont été organisés à destination des lycéens, d'étudiants et personnes disposant de budgets particulièrement contraints, ou encore des professionnels de réseaux européens ont également constitué des temps forts cette année.



À l'occasion de l'événement du réseau REVES\*, ZIGetZAG.Info, la CRESS et la Ville de Strasbourg ont proposé aux représentant.e-s de structures, dispositifs et collectifs ESS venu.e-s des quatre coins de l'Europe de découvrir des initiatives locales, autour de différents enjeux de la production responsables.

\* Réseau européen des villes et régions de l'économie sociale

## 10 ANS DE MARCHÉ OFF

Notre édition anniversaire a pu compter encore une fois plus de **130 000 visites**. Une forte programmation d'activités accessibles à toutes et tous est venue compléter une large offre de productions responsables locales au cœur du quartier de la Petite France, du 26 novembre au 24 décembre 2025.



©Wilfried RIO

## MARCHÉ DE NOËL SOLIDAIRE

Partenariats renouvelés pour cette édition 2025 avec les associations et centres socioculturels des quartiers Meinau et Neuhof : animations et ateliers ouverts à toutes et tous du 12 au 14 décembre, stands de membres du collectif ZIGetZAG. info pour profiter de leurs offres à la fois durables et accessibles. De nombreux partenaires tels que le réseau VRAC ont permis la réalisation de **Disco Boules d'Énergie** au profit des personnes en situation de précarité, opération qui a impliqué directement plus de **130 personnes**.



Club féminin de l'AGF Vendenheim

## APPUIS INCONTOURNABLES

Le Fonds Social Européen (FSE+) ainsi que l'Eurométropole et la Ville de Strasbourg ont apporté leur soutien indispensable à nos opérations. Ils nous ont permis d'aller plus loin dans l'identification des besoins effectifs, l'évaluation et la consolidation des initiatives locales. Leur appui reste vital pour intensifier nos actions de terrain et promouvoir des achats responsables réellement accessibles à toutes et tous !



Cofinancé par  
l'Union 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)

# Les médias consomméristes

L'information des consommateurs est un des piliers de l'activité de la Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est, qui déploie une stratégie multi-supports pour toucher un large public à travers des médias numériques (sites Internet, réseaux sociaux), la presse écrite, mais également plus ponctuellement la radio et la télévision. Cette présence diversifiée permet d'apporter une expertise juridique et pratique aux associations membres et consommateur.ice.s tout en adaptant les formats aux attentes du plus grand nombre.

## MÉDIAS NUMÉRIQUES

### CHANGEMENT DE FORMULE

Notre principal vecteur d'information en 2025 est la revue numérique "Consommer aujourd'hui", magazine d'information indépendant et sans publicité accessible via un abonnement payant.

# Consommer aujourd'hui

En 2025, la CCA-GE a changé sa formule, passant d'une revue trimestrielle de 24 pages à un **bulletin mensuel de 4 pages** qui comporte des actualités, informations pratiques et astuces pour répondre aux problématiques du quotidien.

L'objectif est de proposer **un format plus en phase avec l'actualité**, au moyen d'une périodicité plus courte, avec une diversité d'informations synthétiques pour une lecture rapide.

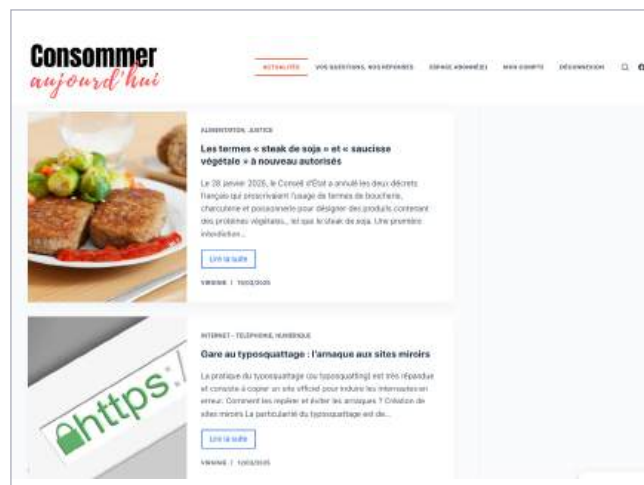
Comme pour la précédente version, ce nouveau format numérique est téléchargeable par nos abonnés dans leur espace personnel, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe, au tarif de 20 € pour un an. Un abonnement "DUO" couple la revue numérique au service juridique, et permet de bénéficier de 3 appuis juridiques renforcés par an au tarif de 57 €

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

### UN SITE D'INFORMATION CONSOMÉRISTE

Cette revue est complémentaire du site Internet [www.consommer-aujourd'hui.fr](http://www.consommer-aujourd'hui.fr) sur lequel des actualités sont mises en ligne chaque semaine.

En 2025, nous avons publié 60 articles auxquels s'ajoutent deux brèves qui changent chaque mois : "le chiffre du mois" et la "mise au point" ; ces rubriques consistent le plus souvent à apporter un éclairage sur des informations d'ordre réglementaire. Nous adressons également chaque semaine un message à nos **410 contacts inscrits** pour les alerter de la parution d'un nouvel article, ainsi qu'un récapitulatif mensuel de nos publications.



**60** ARTICLES PUBLIÉS  
SUR CONSUMER-AUJOURD'HUI.FR

**12** BULLETINS D'INFORMATIONS MENSUELS

**49** NEWSLETTERS

# Les médias consommateurs

En 2025, nous avons publié **12 bulletins d'information de 4 pages**, avec diverses actualités consoméristes et un focus, nous permettant de nous concentrer sur une thématique précise chaque mois.

<b>Janvier</b> Pollution numérique 	<b>Février</b> Fast fashion 	<b>Mars</b> Règlement taille des haies 
<b>Avril</b> Régime local d'Alsace Moselle 	<b>Mai</b> Fermes-auberges du Grand Est 	<b>Juin</b> Les boissons de l'été 
<b>Juillet</b> Préparer la rentrée 	<b>Août</b> Les déserts bancaires 	<b>Septembre</b> limiter le gaspillage des fleurs au cimetière 
<b>Octobre</b> Biocides sur les murs de nos façades 	<b>Novembre</b> Bien préparer les fêtes 	<b>Décembre</b> Cybersécurité : les menaces en 2026 

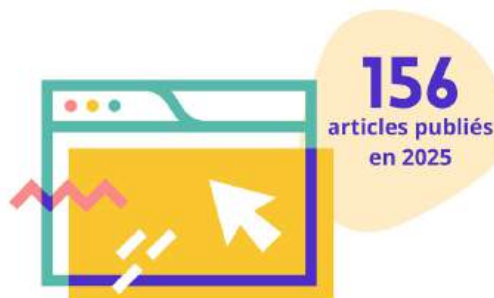
# Les médias consuméristes

## SITE INTERNET DE LA CCA-GE

Le site Internet et la revue numérique *Consommer aujourd'hui* complètent le site institutionnel [www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr), qui regroupe l'ensemble des informations relatives à notre association et à son fonctionnement.

La rubrique "actualités" du site propose trois nouveaux articles chaque semaine. En 2025, nous avons rédigé au total **156 brèves**.

Notre site sert également de relais tant pour les actualités de nos associations membres que pour les événements majeurs auxquels participe la CCA-GE.



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

## PARTENARIAT AVEC LA PRESSE LOCALE



La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est (CCA-GE) entretient des partenariats de longue date avec les médias locaux pour informer et conseiller les consommateurs.

Nous travaillons étroitement avec les deux grands titres de la presse régionale : les Dernières Nouvelles d'Alsace (DNA) et L'Alsace. La CCA-GE y publie une chronique "Conso" un mardi sur deux ainsi qu'une "question conso" élaborée chaque semaine par le service juridique.

Pour l'année 2025, nous avons fourni un total de 26 articles et 52 "Question conso" à ces journaux.



# Les médias consuméristes

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

La Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est coopère avec la radio publique depuis plus de 10 ans. L'équipe intervient régulièrement sur les ondes de France Bleu Alsace - devenue Ici Alsace - afin d'informer les auditeurs sur des thématiques variées (coûts de l'énergie, écogestes, rénovation énergétique, inflation...) et répondre à leurs questions en direct.

En 2025, nous avons réalisé trois interventions radio sur Ici Alsace :

- Le 28 mai, dans le cadre d'une journée "alerte sur l'eau", la matinale était consacrée aux **astuces pour économiser l'eau** et préserver nos réserves ;
- Le 8 octobre, sur **l'augmentation des prix de l'alimentation** ;
- Le 11 décembre au sujet du **gaspillage pendant les fêtes** de fin d'années.

Nous sommes également invités sur d'autres radios ; le 31 janvier 2025, nous avons abordé sur Radio Crésus la thématique "**Comprendre l'inflation en 2025 et ses conséquences sur le budget des ménages**", aux côtés de la Banque de France du Haut-Rhin et de l'Union des Banques Alimentaires du Grand-Est.

Le 24 octobre, nous y avons pris la parole sur la thématique de la fast fashion : "**S'habiller moins cher, mais à quels prix ? Peut-on mieux gérer son budget vêtements sans renier ses valeurs ?**"

Enfin, nous intervenons ponctuellement dans des émissions de télévision comme la Matinale de TF1 pour rappeler la **réglementation sur les soldes** en janvier 2025 ou BFM Alsace pour évoquer **les achats de Noël en décembre 2025**.

## ACTION COLLECTIVE CONTRE LES PFAS

En 2025, la CCA-GE s'est mobilisée aux côtés d'autres associations afin de défendre les usagers des onze communes de Saint-Louis Agglomération, soumis à des restrictions d'usage de l'eau potable en raison d'une trop forte teneur en PFAS (substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées).

Cette mobilisation a donné lieu à un premier [courrier co-signé par la CCA-GE](#), Alsace nature, l'ADRA, UFC-Que Choisir 68 et CDAFAL 68, à l'attention de la Préfecture du Grand Est, l'Agence de l'eau Rhin Meuse, le Président de Saint-Louis agglomération et l'Agence régionale de Santé.

L'objectif était de défendre les consommateurs afin qu'ils ne subissent pas les « conséquences financières » de cette pollution.

**La CCA-GE et ses associations membres demeurent plus que jamais vigilantes sur cette question des PFAS et de la pollution de l'eau en général.**



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

# Gouvernance et administration

*Au 31 décembre 2025, 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
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 2025

## Bureau

CAILLER Marie-José	Présidente	URAF GE
VELINOT Christiane	Vice-Présidente	AGF 68
NEYHOUSER J.-J.	Vice-Président	INDECOSA-CGT 57
BREUIL Brigitte	Trésorière	CNL GE
JANSEN Yolande	Secrétaire	CSF EMS
ARBOUCHE Ménouba	Secrétaire adjointe	CNL 67

## Membres qualifiés

BRUYERE Résie	KOPERNIK Thierry
CAYE pierre	MEYER Louis
CHARDON Annie	RAOUL Francis
GRAND Myrose	WEBER Jo
HARTLAND Geneviève	
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*	/
ASTUS	BERNAULT Michel	/
CDAFAL 68	KOBEL Christiane	GREINER Mathieu
CGL 57	CAMUS Bernadette	BERSWEILER Anne-Marie
CNL 54	MAGNETTE Nicolas	/
CNL Alsace	TAZELMATI Suzanne	/
CNL Grand Est	BREUIL Brigitte*	/
CNL 67	ARBOUCHE Ménouba*	/
CSF Eurométropole	JANSEN Yolande*	CHOUKRI Abdelaziz
CSF Alsace Nord	FREIBURGER Auguste	TAILHURAT Marie-Louise
CSF Alsace Ouest	HOLLNER Robert	/
UD-CSF 67	RIEGGER Colin	LEBLANC Dominique
Familles rurales Meuse (55)	DRUART Claude	SIRJEAN Guillaume
Familles rurales 67	FLAISCHER Marzieh	MARZOLF Marie-Rose
FNAUT Grand Est	PAUL Patrice	/
INDECOSA-CGT 51	GUBLIN Christian	BOULBEN Jean-Claude
INDECOSA-CGT 67	BILEM François	ARGENCE Ysabel
INDECOSA-CGT 57	NEYHOUSER Jean-Jacques*	SCHERER Michel
ORGEKO 67	GRANDJEAN Laurence	GOFFIC Yves
UFCS-FR 67 et 68	DEBS Madeleine	FIGNIER Marie-José
URAF Grand Est	CAILLER Marie-José*	/
Membre qualifié	KOPERNIK Thierry	/

## 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

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

**Louise FRANK** : Chargée de mission Animations (en congé maternité à partir de septembre 2025)

**Lucas MEYER** : Chargé de mission Animations (depuis septembre 2025)

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

**Oriane BABIN** : Juriste chargée des litiges en rénovation énergétique



©Freepik.com

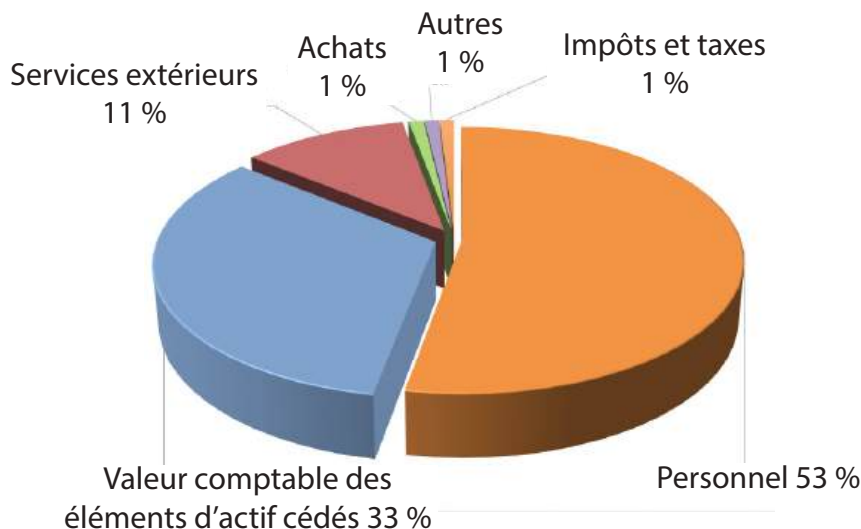
# Le budget de la CCA-GE

## Le Compte de résultat

Le compte de résultat 2025 fait apparaître les données suivantes :

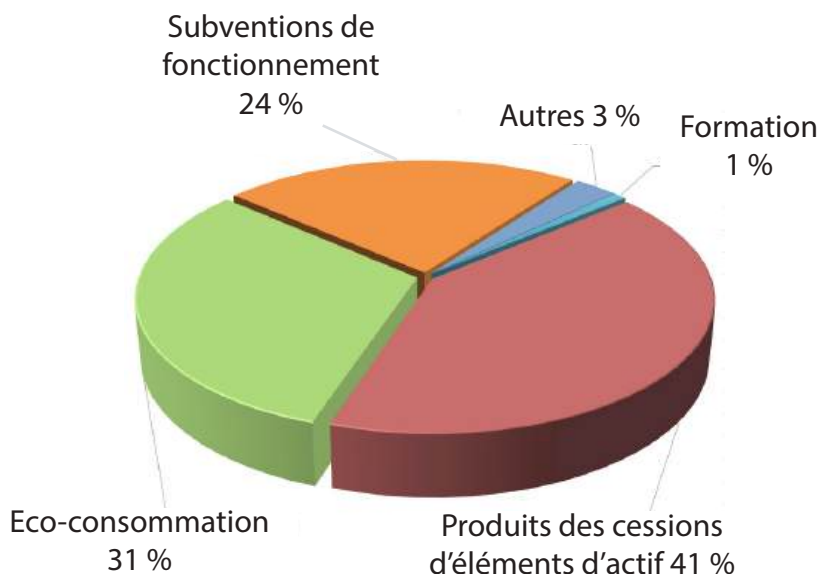
### Les dépenses s'établissent à 547 174 €

Elles se répartissent comme suit :



### Les recettes s'établissent à 624 088 €

Elles se répartissent comme suit :



## Le résultat 2025

L'exercice 2025 présente un résultat positif de 76 915 €

Le résultat 2025 de + 76 915 € résulte de la **vente d'un local professionnel** qui nous avait été apporté fin 2020 par une association membre en cours de dissolution.

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 :



Cofinancé par  
l'Union européenne



Ainsi que tous les autres partenaires qui nous ont, une fois de plus, accompagnés en 2025 dans la réalisation de nos missions, de nos actions et de nos projets.

2025

## Chiffres clés

368



### INTERVENTIONS AUPRÈS D'ADULTES ET D'ENFANTS

**3 128** enfants sensibilisés  
**1 712** adultes formés et informés

358

### ACTIONS MÉDIAS

**78** articles de presse  
**216** articles sur nos sites Internet  
**49** newsletters  
**8** émissions "Instant Conso"  
**7** interventions TV et radio

69



### PRODUCTIONS DOCUMENTAIRES

**43** Lettres d'information  
**11** Lettres d'actualités juridiques  
**15** Diaporamas



1 492

### SOLLICITATIONS

**1 042** appels  
**450** courriels/ courriers / rendez-vous

110

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

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