



*POUR DES CONSOMMATEURS AVERTIS ET
RESPONSABLES*

**LES RENDEZ-VOUS
DE L'UFC-QUE CHOISIR 71
OFFRE DE SERVICES 2020/2021**

UFC-Que Choisir 71 – 2, rue Jean Bouvet – 71000 Mâcon
Téléphone : 03 85 39 47 17 – Mail : ufc.71.qc@orange.fr
Site web : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr/>

Contact : Gilles CASTAING

QUI SOMMES-NOUS ?

Expert, indépendant, militant, l'UFC-Que Choisir est une association à but non lucratif depuis près de 70 ans.

L'UFC-Que choisir promeut une consommation soucieuse des enjeux environnementaux, sociétaux et sanitaires, et respectueuse des principes de responsabilité, d'équité, de transparence et de solidarité.

Ses missions :

- Militer afin de promouvoir une consommation responsable
- Accompagner les consommateurs pour les éclairer dans leurs choix par une vision globale des enjeux
- Les aider face aux difficultés rencontrées avec des professionnels
- Défendre l'intérêt collectif des consommateurs

L'association œuvre à faire évoluer en ce sens les pratiques des professionnels et les cadres juridiques national et européen.

Comme les 150 associations locales qui interviennent sur tout le territoire, l'UFC-Que Choisir 71 est au service de consommateurs de Saône et Loire pour les informer, les conseiller et les défendre, individuellement et collectivement.

POURQUOI CETTE OFFRE DE SERVICES ?

Au-delà de nos missions « classiques » d'aide au consommateur quand il doit faire face à des difficultés auprès des professionnels, nous souhaitons être davantage présents sur le terrain et aller vers vous.

Quand nous parlons de consommateur, nous pensons à celui qui veut acheter parce qu'il a un besoin ou une envie. Nous désirons l'accompagner pour qu'il puisse, en toute connaissance de cause, faire un choix « responsable », en accord avec ses principes personnels et ceux de la collectivité. Ce n'est pas simple car tout est fait pour favoriser l'achat « d'instinct » et masquer (volontairement ou non) des critères de choix.

C'est pourquoi, nous souhaitons vous apporter notre expertise, fruit de décennies de combats, et notre éclairage sur les enjeux de nos modes de consommation. Les bénévoles de notre association locale ont des compétences diverses qu'ils peuvent mettre à votre disposition.

Ce catalogue a pour objectif de vous permettre d'identifier ce que nous pouvons vous proposer. Nous pouvons le faire en intra (dans nos locaux) mais également en extérieur (hors de nos murs) et selon un format adaptable dans la mesure du possible.

Nous pouvons assurer ces prestations seuls ou en collaboration avec d'autres partenaires (associations, services sociaux, établissements d'enseignement...).

Vous avez des besoins, questionnez-nous !

Régine HUMBERT

Présidente de l'UFC-Que Choisir 71

TABLE DES MATIERES

I - LES RENDEZ-VOUS CONSO	5
Alimentation & Santé.....	6
N°1 « Manger équilibré au juste prix ».....	7
N°2 « S'organiser au quotidien pour ne pas gaspiller ».....	8
N°3 « Les aliments enrichis ou allégés sont-ils bons pour votre santé ? ».....	9
N°4 « Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir »	10
N°5 « Le petit déjeuner : à la découverte des aliments »	11
N°6 « Le petit déjeuner : mieux connaître les produits du quotidien »	12
N°7 « Croquez des fruits, une vraie source de vitamines ! ».....	13
N°8 « Bouger : l'activité physique au quotidien »	14
Pièges & Arnaques.....	15
N°1 « Crédit Conso »	16
N°2 « Démarchage et sollicitations commerciales »	17
N°3 « Achats sur Internet »	18
N°4 « Garanties, assurances ».....	19
N°5 « Données personnelles »	20
Consommer Responsable	21
N°1 « J'économise l'eau à la maison »	22
N°2 « Je réduis mes déchets »	23
N°3 « Je limite ma conso d'électricité »	24
N°4 « Je respire un air sain chez moi »	25
N°5 « En-Jeu Conso : des écogestes à portée de main »	26
Thématiques plus particulièrement recommandées par public	27
II – LES CONFÉRENCES ET DÉBATS	28
Format.....	28
Thématiques proposées.....	28
III – LE SERIOUS GAME « J'ACCEPTÉ ».....	29
Format.....	29
Contenu	29
Témoignage.....	30

I - LES RENDEZ-VOUS CONSO



Qu'est-ce qu'un Rendez-vous conso ?

- C'est une rencontre entre consommateurs et l'UFC-Que Choisir :
 - Qui dure entre 50 minutes et 2 heures
 - Qui se déroule selon un format d'atelier interactif et ludique avec un nombre limité de consommateurs (15 idéalement).
 - Animé par un ou deux animateurs bénévoles.
- Sa conception pédagogique, réalisée par les experts de la Fédération Nationale de l'UFC-Que Choisir, permet au consommateur :
 - D'acquérir quelques connaissances pratiques
 - De favoriser la découverte, l'expérimentation et la réflexion
 - De repartir avec des mémos après la séance.
- Trois grandes thématiques, ancrées dans le contexte actuel de consommation éclairée et responsable, sont disponibles :
 - Alimentation & Santé
 - Pièges & Arnaques
 - Consommer responsable.



ALIMENTATION & SANTE

80 % des aliments que nous achetons sont des « produits transformés ». Leurs emballages fourmillent d'informations souvent difficiles à déchiffrer...

Les RV conso permettront aux consommateurs de tous âges (enfants, adultes, seniors) de mieux connaître les produits alimentaires pour effectuer des choix éclairés.

Nos RV CONSO

Pour tous publics :

1. Manger équilibré au juste prix
2. S'organiser au quotidien pour ne pas gaspiller
3. Les aliments enrichis ou allégés sont-ils bons pour votre santé ?
4. Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir

Pour les plus jeunes :

5. Le petit déjeuner : à la découverte des aliments
6. Le petit déjeuner : mieux connaître les produits du quotidien
7. Croquez des fruits, une vraie source de vitamines !
8. Bouger : l'activité physique au quotidien

N°1 « MANGER EQUILIBRE AU JUSTE PRIX »

UFC-Que Choisir • Manger équilibré au juste prix

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

À valeur nutritionnelle égale, les différences de prix entre les produits s'inscrivent dans une fourchette allant de 1 à 10. Dans le cadre d'un budget restreint, quels sont les critères qui permettent de choisir un produit offrant un bon rapport qualité nutritionnelle/prix ?

Dans cette perspective, cette séance permettra aux participants d'acquérir les connaissances de base pour choisir des produits alimentaires en fonction critères objectifs : leur composition, de leur intérêt nutritionnel, de leur prix, de leurs modalités de stockage et de conservation.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la réalisation d'activités pratiques et les échanges entre les participants. L'itinéraire comprend trois séquences.

- ⇒ **Connaître ses critères d'achat** : une activité de réflexion individuelle et d'échanges entre les participants permettra d'identifier les différents critères qui motivent l'achat de produits alimentaires
- ⇒ **Comparer des produits alimentaires** : la lecture des informations figurant sur les emballages de produits usuels (œufs, yaourts, biscuits, lait, riz, pâtes, purée, etc.) permettra de comprendre la liste des ingrédients, le tableau nutritionnel, le prix du lot, à l'unité, à la portion...
- ⇒ **Comparer des produits selon leur goût** : la dégustation de quelques produits permettra de mieux reconnaître sa propre sensibilité au goût et d'apprécier les différences entre les individus.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h 30

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

LES OBJECTIFS DE LA SÉANCE

Cette séance a pour objectif d'aider les consommateurs à composer des repas variés et équilibrés tout en mettant en œuvre des pratiques simples pour éviter le gaspillage alimentaire.

Dans cette perspective, la séance permettra aux participants d'acquérir des connaissances pratiques pour :

- ⇒ comprendre les mentions et les dates figurant sur les emballages alimentaires ;
- ⇒ connaître les repères de consommation pour une alimentation équilibrée ;
- ⇒ connaître les modes de conservation des différents types de produits alimentaires.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

La séance associera des temps de réflexion et d'échanges entre les participants à une activité d'étude de cas pratique, et s'organisera autour de trois séquences :

- ⇒ prendre conscience du gaspillage alimentaire domestique ;
- ⇒ réfléchir aux raisons qui nous amènent à jeter des produits alimentaires qui auraient pu être consommés ;
- ⇒ acquérir les connaissances pratiques qui permettent d'acheter et de gérer rationnellement ses produits alimentaires.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 45

N°3 « LES ALIMENTS ENRICHIS OU ALLEGES SONT-ILS BONS POUR VOTRE SANTE ? »

UFC-Que Choisir • *Les aliments allégés ou enrichis sont-ils bons pour votre santé ?*

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Les seniors sont de gros consommateurs d'aliments allégés ou enrichis car ils les pensent nécessaires à leur santé. Cette croyance se fonde, en partie, sur une méconnaissance de leurs besoins nutritionnels et de ce qu'apportent vraiment ces produits.

Dans ce contexte, les objectifs seront de permettre aux participants :

- ⇒ de porter un regard critique sur les allégations nutritionnelles et de santé ;
- ⇒ d'identifier des pistes pour conjuguer équilibre nutritionnel et plaisir de manger.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera les échanges entre les participants et la réalisation d'activités pratiques visant :

- ⇒ **une sensibilisation aux alicaments** : à travers un jeu « vrai-faux », seront précisées les notions d'allégations nutritionnelles, d'allégations sanitaires, d'aliments et de nutriments ;
- ⇒ **une analyse critique des allégations portées sur des emballages alimentaires** : les participants seront invités à analyser avec méthode la pertinence des allégations nutritionnelles/santé relatives à certains nutriments et identifieront les alternatives à la consommation d'aliments.

LE PUBLIC : Adultes ou seniors (plus de 55 ans)

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h

N°4 « LES PRATIQUES ALIMENTAIRES POUR CONJUGUER EQUILIBRE ET PLAISIR »

UFC-Que Choisir • *Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir*

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Les besoins nutritionnels évoluent avec l'âge. À partir de 55 ans, bien manger et manger en quantités suffisantes est essentiel pour répondre à des besoins nutritionnels spécifiques (eau, calcium...). Pourtant, les seniors méconnaissent leurs besoins nutritionnels.

Dans cette perspective, la séance aura pour objectif de permettre aux participants :

- ⇒ de mieux connaître leurs besoins nutritionnels ;
- ⇒ d'identifier des pistes pour conjuguer équilibre nutritionnel et plaisir de manger.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera les échanges entre les participants et la réalisation d'activités pratiques visant :

- ⇒ **une prise de conscience des repères de consommation** : à travers un jeu de classement d'une série d'aliments usuellement consommés, il s'agira de faire émerger les croyances des participants sur ces aliments puis d'apporter des éléments de connaissance objectifs dans la perspective d'une alimentation conjuguant plaisir et équilibre ;
- ⇒ **une réflexion sur les moyens de dépasser les freins à une alimentation équilibrée** : la réflexion sera orientée sur les pistes à privilégier pour effectuer des « achats malins », renforcer le goût des aliments, dépasser les problèmes de mastication, très fréquents chez les seniors.

LE PUBLIC : Senior (plus de 55 ans)

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 2 h à 3 h

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Alors que le petit déjeuner est un repas fondamental pour le bien-être de l'enfant, les études montrent que les enfants le négligeraient de plus en plus. C'est pourquoi, avant même d'insister sur la composition idéale d'un petit déjeuner, l'objectif central de cette séance sera **d'encourager les enfants à boire et manger quelque chose le matin.**

Dans cette perspective, les objectifs pédagogiques sont de permettre aux enfants :

- ⇒ d'identifier les effets positifs du petit déjeuner sur leur énergie et leur bien-être ;
- ⇒ de découvrir la diversité des aliments et des produits qui peuvent le composer.

Cette séance prend en compte les différentes cultures alimentaires.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche privilégiera la découverte, la valorisation des connaissances des enfants et l'activité. Le jeu avec un imagier alimentaire permettra aux enfants :

- ⇒ d'identifier et de nommer les principaux aliments qui peuvent composer un petit déjeuner ;
- ⇒ de découvrir les familles d'aliments et de relier les aliments et les produits à ces familles ;
- ⇒ de repérer les équivalences entre différents aliments et produits du petit déjeuner.

LE PUBLIC : Cette séance s'adresse à des enfants volontaires, âgés de 8 à 11 ans (cycle 3 : CE2 à CM2), et peut opportunément trouver sa place dans une animation périscolaire. **Prérequis :** il est préférable de savoir lire et écrire.

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 50 min à 1 h

N°6 « LE PETIT DEJEUNER : MIEUX CONNAITRE LES PRODUITS DU QUOTIDIEN »

UFC-Que Choisir • *Le petit déjeuner : mieux connaître les produits du quotidien*

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Cette séance a pour objectif de permettre aux enfants de **découvrir la composition de produits usuellement consommés au petit déjeuner.**

Dans cette perspective, les objectifs pédagogiques seront :

- ⇒ d'identifier la composition de produits courants à travers la lecture des étiquettes alimentaires ;
- ⇒ de classer ces produits courants dans les différentes familles d'aliments.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la découverte, la valorisation des connaissances des enfants et la mise en activité. **Des activités ludiques ayant pour supports des emballages de produits** permettront aux enfants :

- ⇒ de s'initier à la lecture des étiquettes alimentaires : les enfants seront invités à rechercher les étiquettes alimentaires sur des produits et à identifier les principaux ingrédients qui permettent de rattacher le produit à une famille alimentaire ;
- ⇒ d'établir des correspondances entre différents produits d'une même famille : les enfants seront invités à identifier les aliments et les produits qui appartiennent à la même famille alimentaire.

LE PUBLIC : Cette séance s'adresse à des enfants volontaires, âgés de 8 à 11 ans (cycle 3 : CE2 à CM2), et peut opportunément trouver sa place dans une animation périscolaire. **Prérequis** : il est préférable d'avoir participé à la séance « Le petit déjeuner : à la découverte des aliments », et de savoir lire et écrire.

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 50 min à 1 h

N°7 « CROQUEZ DES FRUITS, UNE VRAIE SOURCE DE VITAMINES ! »

UFC-Que Choisir • *Croquez des fruits, une vraie source de vitamines !*

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Dans le but de promouvoir la consommation des fruits crus plutôt que sous forme de jus, cette séance permettra aux enfants de découvrir les caractéristiques des fruits frais.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la découverte, la valorisation des connaissances des enfants et la mise en activité.

Deux séquences structurent cette séance :

- ⇒ **comparer un jus de fruits frais et un jus de fruits en brique** : les enfants fabriqueront un jus de fruits frais en pressant des oranges et identifieront par une observation guidée les différences et les similarités entre ce jus de fruits et un jus de fruits en brique ;
- ⇒ **mieux connaître les fruits** : les enfants découvriront les caractéristiques des fruits par une observation guidée de différents fruits.

LE PUBLIC : Cette séance s'adresse à des enfants volontaires, âgés de 8 à 11 ans (cycle 3 : CE2 à CM2), et peut opportunément trouver sa place dans une animation périscolaire. Prérequis : il est préférable de savoir lire et écrire.

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 50 min à 1 h

Présentation synthétique de la séance

CETTE SÉANCE A POUR RÉFÉRENCE LE PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ (PNNS).

L'OBJECTIF DE LA SÉANCE

Chez les enfants, la période 3-11 ans est une phase de croissance et d'apprentissage intense au cours de laquelle se fixent des repères qui perdureront à l'âge adulte. C'est le bon moment pour leur donner le goût de l'activité physique, d'autant qu'une part importante d'entre eux est concernée par la sédentarité.

Dans cette perspective, les objectifs pédagogiques de la séance sont de permettre aux enfants de :

- ⇒ comprendre ce qu'est l'activité physique et d'en identifier les bienfaits ;
- ⇒ repérer toutes les occasions de bouger « naturellement » dans la journée ;
- ⇒ connaître la recommandation de santé publique « 1 heure d'activité physique ou de marche rapide par jour ».

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

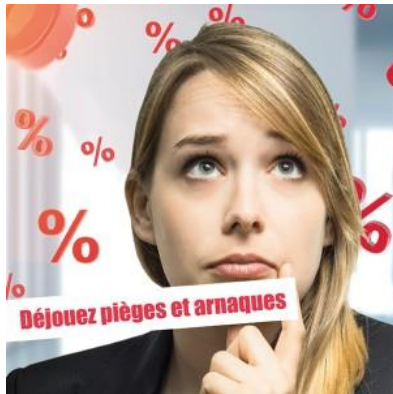
Une approche pédagogique active et participative privilégiera :

- ⇒ l'échange et l'expression libre des représentations et des connaissances des enfants ;
- ⇒ la mise en activité physique et l'observation sur soi-même de ses effets caractéristiques (augmentation du rythme cardiaque et transpiration) ;
- ⇒ la réalisation d'un jeu de correspondances entre les activités quotidiennes et les activités physiques.

LE PUBLIC : Cette séance s'adresse à des enfants volontaires, âgés de 8 à 11 ans (cycle 3 : CE2 à CM2), et peut opportunément trouver sa place dans une animation périscolaire. **Prérequis :** il est préférable de savoir lire et écrire.

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 50 min à 1 h



PIEGES & ARNAQUES

Acheter c'est facile ! Tellement simple que de nombreux consommateurs manquent de vigilance et se font « pigeonner ». Nous vous aidons à repérer les supercheries et contrevérités des offres des professionnels !

Nos RV CONSO

1. Crédit conso
2. Démarchage et sollicitations commerciales
3. Achats sur internet
4. Garanties, assurances
5. Données personnelles

N°1 « CREDIT CONSO »

Crédit conso • *Déjouez pièges et arnaques*

Présentation synthétique de la séance

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Acheter à crédit ? Les vendeurs, toujours prêts à « aider » le consommateur à financer ses projets, mettent en avant des solutions simples, souples et rassurantes (taux attractifs, mensualités librement choisies) ainsi que des cartes aux multiples avantages. Quelques bons réflexes sont utiles pour éviter les mauvaises surprises !

Ce rendez-vous consommation permettra aux consommateurs de :

- ⇒ découvrir les différentes manières d'acheter à crédit ;
- ⇒ évaluer objectivement les avantages et les inconvénients d'une offre de crédit ;
- ⇒ repérer les supercheries et les contre-vérités qui se glissent dans des propositions attractives ;
- ⇒ faire des choix adaptés à leur situation personnelle.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

Ce rendez-vous conso comporte deux à trois séquences que l'animateur déploiera en fonction du profil du groupe.

- ⇒ **Décrypter une offre de crédit conso.** Trois offres de crédit faites à un consommateur pour l'achat d'un canapé seront analysées, afin de mettre en évidence les critères utiles à un choix éclairé.
- ⇒ **Découvrir la location avec option d'achat (LOA).** À travers l'exemple symbolique de l'achat d'une voiture, les caractéristiques de ce mode de financement, comparativement à un crédit classique, seront explorées.
- ⇒ **Les bons réflexes face à une offre de crédit.** Un quiz rappellera les réactions pertinentes à adopter lorsque l'on est tenté par une offre.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h

N°2 « DEMARCHAGE ET SOLLICITATIONS COMMERCIALES »

Démarchage et sollicitations commerciales • *Déjouez pièges et arnaques*

Présentation synthétique de la séance

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Pour attirer l'attention du client, obtenir un rendez-vous à son domicile ou lui forcer la main pour lui faire accepter un contrat par téléphone, certains vendeurs déploient des trésors d'imagination et font montre d'une détermination à toute épreuve. À ces sollicitations commerciales insistantes peuvent se mêler de véritables arnaques.

Ce rendez-vous conso permet de mieux comprendre les techniques de vente par démarchage et de repérer les arnaques à fuir absolument (spams vocaux et SMS, numéros surtaxés...).

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la réflexion sur l'attitude à avoir face aux sollicitations et l'échange entre les participants.

L'itinéraire pédagogique comprend trois séquences.

- ⇒ **Nos attitudes face aux sollicitations.** Au moyen d'un jeu de 26 cartes présentant des attitudes possibles face à des sollicitations ou interpellations diverses, les participants exprimeront leur façon de gérer plus ou moins aisément ces situations embarrassantes ou exaspérantes.
- ⇒ **Les techniques de démarchage commercial.** Pour décrypter les techniques de vente et les scénarios qu'imaginent les vendeurs afin d'embobiner les consommateurs, une vidéo en caméra cachée et un enregistrement téléphonique seront analysés.
- ⇒ **Déjouer les pièges et les arnaques.** Des solutions possibles pour limiter les sollicitations et les arnaques seront présentées et discutées. Ainsi que les moyens de revenir sur un engagement non souhaité !

LE PUBLIC : Adulte L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h

N°3 « ACHATS SUR INTERNET »

Achats sur Internet • *Déjouez pièges et arnaques*

Présentation synthétique de la séance

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Faire ses achats sur Internet, c'est pratique : 35 millions de Français ont déjà franchi le pas et on compte 200 000 sites marchands en France. Pourtant, si ce mode de consommation est entré dans les usages, il ne faut pas baisser la garde. Le plus grand supermarché du monde abrite hélas aussi des chausse-trappes et des arnaques. Heureusement, avec quelques bons réflexes, il est possible d'acheter en ligne l'esprit (enfin) tranquille !

Ce rendez-vous conso permettra aux participants d'évaluer les sites d'e-commerce au regard de leur fiabilité et de connaître les précautions à prendre avant de s'engager.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera l'observation de sites d'e-commerce et l'échange entre les participants à travers 3 séquences pédagogiques.

- ⇒ Les risques et les avantages perçus du shopping en ligne. En partageant leurs expériences, les participants effectueront une première approche critique de l'e-commerce.
- ⇒ Évaluer la fiabilité d'un site d'e-commerce. L'observation de sites d'e-commerce douteux d'une part et sérieux d'autre part mettra en évidence les indices qui permettent de considérer qu'un site est sérieux et ceux qui, au contraire, doivent alerter l'acheteur.
- ⇒ Les bons réflexes pour acheter en ligne. La réflexion sur l'expérience d'achat d'un consommateur sera l'occasion de faire l'inventaire des précautions à prendre et de rappeler les droits du cyberconsommateur.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h

N°4 « GARANTIES, ASSURANCES »

Garanties, assurances • *Déjouez pièges et amaques*

Présentation synthétique de la séance

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

À l'occasion de la vente d'un produit (électroménager, ordinateur, téléphone portable...) ou d'un service (carte bancaire), le vendeur propose bien souvent un service complémentaire pour garantir le consommateur contre le risque : une garantie commerciale, une extension de garantie, une assurance spécifique... Ces services ne sont pas toujours gratuits, tant s'en faut ! Si l'intérêt du vendeur est évident, qu'en est-il de celui du consommateur ? Ces services lui sont-ils vraiment utiles ?

Ce rendez-vous conso permettra aux participants d'apprécier l'intérêt effectif de ces services et d'identifier les phénomènes de doublon entre les garanties, les assurances et les droits déjà acquis par la loi.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la réflexion sur des situations concrètes de consommation et l'échange entre les participants.

L'itinéraire pédagogique comprend deux séquences.

- ⇒ **Mieux connaître les garanties.** Un quiz de 10 questions permettra de distinguer les garanties légales, gratuites, des garanties commerciales promues par les vendeurs mais offrant un intérêt discutable au regard des risques déjà couverts par les garanties légales.
- ⇒ **Comprendre l'intérêt limité des petites assurances.** Les cas emblématiques des assurances moyens de paiement et téléphonie mobile mettront en évidence le piège que constituent les assurances affinitaires. Elles sont vendues en complément d'un bien ou d'un service, alors que le consommateur dispose déjà d'une garantie du fait de la loi ou d'une autre assurance.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h

N°5 « DONNEES PERSONNELLES »

Données personnelles • *Déjouez pièges et arnaques*

Présentation synthétique de la séance

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Habitudes de consommation, opinions, préférences religieuses, position géographique... Chaque jour, nous semons des milliers de données sur Internet. La collecte des données numériques est inéluctable. Mais même si la marge de manœuvre est assez réduite, il est possible d'agir au quotidien pour réduire nos traces sur la Toile et limiter les risques de vol ainsi que de piratage de données.

Ce rendez-vous conso permettra aux participants de mieux connaître les données numériques et de découvrir comment nous pouvons nous protéger.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera l'échange entre les participants, la réflexion sur leurs propres pratiques sur Internet et la démonstration, par des supports vidéo, des bons réflexes à avoir.

L'itinéraire comprend deux séquences.

- ⇒ **Mieux connaître les données numériques.** Un repérage des principaux usages d'Internet mettra en évidence les différents types de données que recueille Internet (traces, données et informations personnelles), et les utilisations vertueuses ou abusives qu'il en fait.
- ⇒ **Comprendre les bonnes pratiques pour protéger ses données.** À travers un exposé participatif, les participants identifieront leurs pratiques actuelles et découvriront, par des vidéos, les actions concrètes qu'ils peuvent mettre en place pour limiter la propagation de leurs données sur le Web.

LE PUBLIC : Adulte

L'EFFECTIF IDÉAL : 15 personnes

LA DURÉE : 1 h 30 à 2 h



CONSOMMER RESPONSABLE

Consommer oui, mais pas n'importe quoi, n'importe comment...

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à se préoccuper de leur pouvoir d'achat mais également de l'impact de leur consommation sur la planète.

Grâce à ces ateliers interactifs, ils pourront effectuer les meilleurs choix pour leur budget, leur santé et l'environnement.

Nos RV CONSO

1. J'économise l'eau à la maison
2. Je réduis mes déchets
3. Je limite ma conso d'électricité
4. Je respire un air sain chez moi
5. En-Jeu Conso : des écogestes à portée de main

N°1 « J'ÉCONOMISE L'EAU A LA MAISON »

PRÉSENTATION DE LA SÉANCE

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

C'est si facile d'ouvrir le robinet ! Et pourtant, l'eau est une ressource précieuse qu'il faut protéger et économiser.

Ce rendez-vous conso permettra aux participants de :

- mieux connaître le circuit de l'eau ;
- identifier les sources de pollution et de gaspillage de la ressource ;
- découvrir des gestes anti-gaspi pour réduire leur propre consommation.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'itinéraire pédagogique privilégie la mise en activité et la réflexion des participants.

Il comprend **4 séquences**.

1. **D'où vient l'eau du robinet ?** En utilisant un imagier, les participants reconstitueront le cycle de l'eau, afin d'identifier les sources de pollution de l'eau et les mesures les plus efficaces pour protéger la ressource.
2. **Comment utilisons-nous l'eau du robinet à la maison ?** À travers un quiz, les participants acquerront des repères sur les volumes consommés pour des usages quotidiens.
3. **Comment réduire sa consommation d'eau ?** Les pratiques d'un couple de consommateurs seront analysées pour dégager des gestes anti-gaspi (comportements, petits équipements, réflexes, etc.) accessibles à tous.
4. **Comment suivre sa consommation d'eau ?** Le compteur d'eau et la facture, principaux moyens à la disposition des consommateurs, seront décryptés.

PUBLIC : Adultes, collégiens, lycéens **EFFECTIF :** 15 personnes **DURÉE :** 1h30 à 2 h

Adaptez l'itinéraire pédagogique !

En fonction des intérêts des groupes, ce rendez-vous conso peut être dispensé de différentes façons. Il est possible d'organiser un grand rendez-vous conso qui comprendra les 4 séquences ou de privilégier des formats plus courts : séquences 2, 3 et 4, séquences 2 et 4... Toutes ces combinaisons sont possibles !

N°2 « JE REDUIS MES DECHETS »

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DE LA SÉANCE

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Entre la poubelle d'ordures ménagères, les conteneurs de tri sélectif et la déchetterie, on jette beaucoup: 437 kg par habitant et par an. C'est trop. Réduire nos déchets, c'est urgent. En réalité, ce n'est pas très difficile.

Ce rendez-vous conso permettra aux participants de:

- mieux comprendre les enjeux de la réduction et du recyclage des déchets pour l'environnement;
- connaître les bonnes pratiques pour bien trier et réduire ses déchets à la source;
- appréhender la question du coût et du prix de nos déchets.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la mise en activité et la réflexion des participants.

L'itinéraire pédagogique comprend **3 séquences**.

- 1. Comment bien trier vos déchets ?** Une activité de tri permettra de revisiter les catégories de déchets et leur devenir, afin de prendre conscience de l'importance du tri.
- 2. Comment réduire vos déchets domestiques ?** Le recyclage des déchets ne suffit pas. Pour en venir à bout, une réduction à la source s'impose. Des bonnes pratiques seront explorées.
- 3. Combien vous coûtent vos déchets ?** Rares sont les citoyens qui connaissent le prix de leurs déchets. Les différentes modalités de financement de l'élimination des déchets seront discutées.

PUBLIC : Adultes, collégiens, lycéens

EFFECTIF : 15 personnes

DURÉE : 1h30 à 2 h

Adaptez l'itinéraire pédagogique!

Ce rendez-vous conso peut prendre différentes formes: un rendez-vous complet comprenant les 3 séquences ou un format plus court, avec seulement les séquences 1 et 2. Sentez-vous libre de l'adapter en fonction de vos publics et de vos propres affinités!

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DE LA SÉANCE

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

Réduire sa consommation d'électricité, c'est possible! Il n'y a pas de recette miracle mais tout un ensemble de trucs et astuces qui, mis bout à bout, peuvent donner des résultats significatifs.

Ce rendez-vous conso permettra aux participants de:

- prendre conscience de leurs principales sources de consommation d'électricité;
- repérer des écogestes pour faire des économies;
- bien choisir leur fournisseur d'énergie.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

La méthode pédagogique associera des échanges de pratiques et des apports de connaissances expertes.

L'itinéraire pédagogique comprend **4 séquences**.

- 1. Qu'est-ce qui consomme de l'électricité chez vous ?** Un inventaire des équipements et appareils électriques et électroniques d'un ménage mettra en exergue les principales sources de consommation d'électricité.
- 2. Qu'est-ce qui pèse le plus sur votre facture ?** Parmi les 15 équipements les plus répandus dans les foyers, nous identifierons ceux qui sont les plus et les moins énergivores.
- 3. Comment réduire votre consommation d'électricité ?** La réflexion sur les pratiques individuelles et les apports de l'animateur feront ressortir plus d'une cinquantaine d'écogestes appropriables par tous.
- 4. Choisir votre fournisseur d'électricité, c'est possible !** Un outil gratuit et facile à utiliser permettant de comparer sa facture avec les offres disponibles sur le marché sera présenté.

PUBLIC : Adultes, collégiens, lycéens

EFFECTIF : 15 personnes

DURÉE : 1h30 à 2 h

Adaptez l'itinéraire pédagogique!

Ce rendez-vous conso peut prendre différentes formes: un rendez-vous complet comprenant les 4 séquences ou un format plus court, avec seulement les séquences 1, 2 et 3. Sentez-vous libre de l'adapter en fonction de vos publics et de vos propres affinités!

N°4 « JE RESPIRE UN AIR SAIN CHEZ MOI »

PRÉSENTATION DE LA SÉANCE

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

On en parle beaucoup moins, pourtant l'air de nos logements est souvent plus pollué que l'air extérieur. Le rendre plus sain n'est pas si compliqué, mais gare aux mauvaises habitudes et aux faux remèdes !

Ce rendez-vous conso permettra aux participants :

- d'identifier les différentes sources de pollution de l'air intérieur ;
- de connaître les bons réflexes pour respirer un air sain ;
- d'effectuer des choix éclairés pour leurs produits nettoyants.

L'ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique privilégiera la mise en activité et la réflexion des participants.

L'itinéraire pédagogique comprend **2 séquences**.

1. **Respirez-vous un air sain chez vous ?** Les sources de pollution de l'air intérieur sont si familières que cela ne va pas de soi. Grâce à un quiz, les participants revisiteront leurs pratiques et découvriront les gestes et les choix qui permettent de respirer un air sain.
2. **Comment choisir un produit multi-usage ?** Si l'on entretient régulièrement sa maison, un seul produit multi-usage suffit. Une activité de comparaison de produits multi-usage courants mettra en évidence les informations utiles à prendre en compte pour faire un choix.

PUBLIC : Adultes

EFFECTIF : 15 participants par groupe

DURÉE : 1h30 à 2 h

Adaptez l'itinéraire pédagogique !

Ce rendez-vous conso peut prendre différentes formes : un rendez-vous complet comprenant les deux séquences ou un format plus court, avec seulement la séquence 1. Sentez-vous libre de l'adapter en fonction de votre public et de vos propres affinités !

PRÉSENTATION DE LA SÉANCE

L'OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS CONSO

«En-jeu conso: des écogestes à portée de main» a pour objectif de sensibiliser les consommateurs à la consommation responsable à travers une approche ludique.

Il propose 20 questions pour découvrir de bonnes pratiques et aider les consom'acteurs à faire les meilleurs choix pour leur budget, leur santé et l'environnement.

LES SUGGESTIONS POUR JOUER

Autour des 20 questions proposées, au moins quatre façons de jouer sont possibles!

Au choix, en fonction de la taille du groupe, de l'ambiance souhaitée, des préférences des animateurs, etc.:

- le jeu de cartes, pour un moment convivial et instructif;
- le quiz au diaporama, pour une dynamique de groupe;
- le défi conso, pour un challenge entre joueurs avec participation du public;
- le Kahoot, pour un défi en équipe et en ligne.

Les questions permettent d'acquérir des connaissances et de découvrir de bonnes pratiques pour:

- maîtriser sa consommation d'eau;
- limiter sa consommation d'électricité;
- réduire ses déchets;
- respirer un air sain chez soi.

PUBLIC : Adultes

EFFECTIF : 20 à 50 participants

DURÉE INDICATIVE : 1h30

THEMATIQUES PLUS PARTICULIEREMENT RECOMMANDEES PAR PUBLIC

PUBLIC	THEMATIQUES	DUREE CONSEILLEE
ADULTES	Manger équilibré au juste prix	1h30 - 2h30
	S'organiser au quotidien pour ne pas gaspiller	1h45
	Les aliments enrichis ou allégés sont-ils bons pour votre santé ?	1h30 - 2h00
	Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir	2h00 - 3h00
	Crédit conso	1h30 - 2h00
	Démarchages et sollicitations commerciales	1h30 - 2h00
	Achats sur internet	1h30 - 2h00
	Garanties, assurances	1h30 - 2h00
	Données personnelles	1h30 - 2h00
	J'économise l'eau à la maison	1h30 - 2h00
	Je réduis mes déchets	1h30 - 2h00
	Je limite ma conso d'électricité	1h30 - 2h00
	Je respire un air sain chez moi	1h30 - 2h00
	En-jeu conso : des écogestes à portée de main	1h30
ENFANTS (CE2 - CM2)	Le petit déjeuner : à la découverte des aliments	50 min - 1h00
	Le petit déjeuner : mieux connaître les produits du quotidien	50 min - 1h00
	Croquez des fruits, une vraie source de vitamines !	50 min - 1h00
	Bouger : l'activité physique au quotidien	50 min - 1h00
ADOLESCENTS (collégiens, lycéens)	J'économise l'eau à la maison	1h30 - 2h00
	Je réduis mes déchets	1h30 - 2h00
	Je limite ma conso d'électricité	1h30 - 2h00
SENIORS	Les aliments enrichis ou allégés sont-ils bons pour votre santé ?	1h30 - 2h00
	Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir	2h00 - 3h00

II – LES CONFÉRENCES ET DÉBATS

FORMAT

- Présentation par un bénévole expert à l'aide d'un power point
 - Mise en situation à partir du vécu des participants
 - Questions/réponses ou débat à l'issue de chaque thématique
 - Remise de fiches synthétiques et objets publicitaires (goodies)
-
- Durée : de 30 minutes à 1h30 selon le public
 - Effectif : jusqu'à 30 participants selon le public
 - Public : adultes, seniors

THEMATIQUES PROPOSEES

- Le démarchage à domicile
- Le démarchage téléphonique : vos droits
- Internet et les réseaux sociaux
- Acheter en ligne sur internet
- Le crédit à la consommation
- L'énergie en France
- Les panneaux photovoltaïques
- La rénovation énergétique
- La qualité de l'eau
- Les circuits courts en alimentation
- Le Nutri-Score
- Comment consommer responsable ?
- Les litiges post Covid

+ Thèmes à la demande

III – LE SERIOUS GAME « J'ACCEPTÉ »

FORMAT

- Jeu sur ordinateur + débriefing
- Fiches memo
- Durée : de 30 minutes à 1h
- Effectif : 10 à 15 participants (20 à 30 en binômes)
- Public : collégiens et lycéens

CONTENU



« J'accepte » est une fiction narrative. À la manière « d'un livre dont vous êtes le héros », le joueur endosse alternativement les rôles de Julien et Sarah. La mécanique de jeu est simple : elle consiste à prendre des décisions en faisant à chaque fois le meilleur choix parmi ceux qui sont proposés au fil de la narration.

Si certains choix n'empêchent pas le joueur de progresser dans l'histoire, d'autres ne pardonneront pas et conduiront à un game over ! C'est pourquoi, des informations pédagogiques sont proposées aux moments cruciaux du jeu.

À l'issue du jeu, des contenus éducatifs complémentaires sont proposés aux joueurs.

TEMOIGNAGE

« J'accepte », une réussite de l'Association Locale de Clermont-Ferrand au lycée A. Gasquet (Février 2019)

Ce n'était pas tout à fait une première pour l'Association locale de Clermont-Ferrand, qui avait déjà animé un rdv conso « Acheter sur Internet » pour les élèves du Bac Pro Accueil au Lycée Amédée Gasquet, à la demande de leur professeure.

Cette fois, c'est l'AL qui a eu l'excellente idée de proposer à l'enseignante une intervention sur le sujet des données personnelles.

« Comme nous sommes des utilisateurs des réseaux sociaux on a appris plein de choses qui vont nous servir. C'était ludique, on ne s'est pas ennuyé. On a apprécié votre geste d'animer cette séance bénévolement » : c'est ainsi que Théo résume l'avis des 27 élèves de la classe de seconde (cursus Bac Pro Vente) sur la séance de 2 heures animée par l'AL.

En binôme ou en trinôme, Christian les a invités à jouer à « J'Accepte », le premier serious game de l'UFC-Que Choisir ; les élèves avaient pour mission de relever les situations à risques sur Internet, ce qui les a emballés. *« Ça a été difficile de les faire décrocher ! »*, témoigne Christian. Après le debriefing de cette activité, l'animateur a enchaîné sur les bonnes pratiques à adopter en s'appuyant sur des supports vidéo, très appréciés par les lycéens, qui souhaitaient aller, sur le champ, configurer leurs profils sur les réseaux sociaux.

Quant à l'enseignante, elle se dit *« prête à récidiver car cette séance s'inscrit parfaitement dans le programme Eco-Droit des cursus Bac Pro »*.