

# La protection des consommateurs

# **1. Comprendre - La pub face au citoyen et consommateur**

## **La publicité face au citoyen et au consommateur**

### **La publicité au service des questions de société**

Pour mobiliser les citoyens, les grandes causes de société ont bien souvent recours aux mécanismes publicitaires, que ce soit la publicité sur les médias « traditionnels » (radio, télévision, affichage) ou la publicité numérique. Elles ont aussi de plus en plus recours à des formes de communication non publicitaires : collaboration avec des influenceurs, création de contenus, organisations d'évènements, etc.

Les objectifs de la communication publicitaire ne sont alors pas commerciaux. Ce sont des objectifs d'image, ou destinés à déclencher une prise de conscience des citoyens, à les sensibiliser à un sujet. Cela peut aller jusqu'à les inviter à changer de point de vue, à faire évoluer leurs comportements, à apporter leur soutien, bénévole ou pécuniaire, à une cause, ou encore à lancer un projet pour la faire avancer.

Les auteurs de ces campagnes sont des institutionnels : des organismes publics, des ministères, des collectivités territoriales, des associations, des fondations, des syndicats ou fédérations professionnelles, des collectifs, des organismes non gouvernementaux.

Ce sont parfois des marques qui s'engagent sur de grandes causes, ou qui prennent la parole en tant qu'employeur, qu'acteur économique ou partie prenante de la société civile.

Certaines associations se sont saisies de questions de société et s'adressent au citoyen par les voies publicitaires, devançant parfois le législateur, pour l'inciter à prendre en considération le sujet, ou pour l'interpeller et s'assurer de sa mobilisation.

Par exemple, l'association StopVEO (violences éducatives ordinaires) a entrepris en avril 2019 une campagne de sensibilisation et de prévention à destination des parents contre les châtiments corporels administrés aux enfants (fessées et gifles) alors même qu'une loi relative à l'interdiction des violences éducatives ordinaires était discutée au Parlement. C'est début juillet 2019 que la France a définitivement adopté cette loi dont le contenu a été en partie façonné par les demandes des associations.

Parmi les causes qui font régulièrement l'objet de campagnes de communication figurent :

- la défense de l'environnement, le développement durable
- l'image et le respect de la personne humaine, la lutte contre la violence, les incivilités, l'insécurité, le sexisme
- la diversité d'origine, la représentation des minorités, le respect des personnes fragiles

- la santé, l'alimentation, les conduites addictives,
- le bien-être des animaux, ...

Certaines de ces campagnes se font en partenariats avec des médias et/ou des agences, qui offrent tout ou partie de leurs services (espace publicitaire, création...) pour défendre la cause invoquée. La notion d'activité « pro bono » gagne depuis quelques années le secteur de la publicité et des médias.

## **Les préoccupations sociétales à intégrer**

La publicité obéit à des règles strictes. Elle est en effet strictement encadrée pour que le public auquel elle s'adresse soit protégé et respecté. Ces règles sont en constante évolution, sous l'impulsion, entre autres, des préoccupations sociétales émergentes.

Elles intègrent également les nouveaux modes de consommation, les nouvelles techniques de communication, l'apparition de nouveaux produits ou services destinés au consommateur (comme les jeux et paris en ligne).

Les consommateurs sont ainsi protégés par de nombreux textes législatifs et réglementaires qui encadrent strictement la publicité.

Les enfants, les personnes vulnérables bénéficient d'une réglementation renforcée pour mieux les préserver.

Aux côtés de ces textes existent de nombreuses obligations déontologiques, dont le respect est contrôlé par l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP, voir le site [ici](#)) et le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA, voir le site [ici](#)).

En effet, l'ARPP est responsable de la production des codes déontologiques du secteur publicitaire, après concertation avec les associations de consommateurs, familiales et environnementales. Les Recommandations de l'ARPP reprennent toutes quatre principes-clés :

- ne pas induire le public en erreur ;
- ne pas le heurter ni le choquer ;
- ne pas nuire aux individus ou à la société ;
- ne pas dénigrer, être déloyal vis-à-vis des concurrents.

Elle met régulièrement à jour ses recommandations sectorielles et édite des rapports sur l'évolution des pratiques publicitaires.

Un Jury de déontologie publicitaire, constitué de personnalités indépendantes et présidé par un magistrat de la Cour de cassation ou du Conseil d'Etat peut être saisi par toute

personne morale ou physique (particuliers, associations, administration ...) concernant une publicité qui ne respecterait pas les règles déontologiques édictées par l'ARPP.

Ces règles déontologiques complètent les obligations légales et couvrent différents secteurs. Certains rejoignent les sujets de préoccupations sociétales évoqués plus haut.

## **Image et respect de la personne humaine**

La représentation des personnes (femmes, hommes, enfants) est encadrée par la déontologie publicitaire depuis les années 1970.

En effet, parmi les règles listées par l'ARPP dans la Recommandation Image et Respect de la personne humaine, dont la première version date de 1975, figurent les suivantes :

- ne pas propager une image de la personne humaine portant atteinte à sa dignité ou à la décence
- ne pas cautionner l'idée de l'infériorité d'une personne en raison d'un quelconque critère de discrimination
- n'utiliser de référence ethnique ou religieuse qu'avec prudence et délicatesse
- ne pas présenter des scènes de violence, de domination.

Pour mieux intégrer l'évolution des sensibilités sociales, cette recommandation a été revue et complétée en 2016.

**Consulter la Recommandation Image et respect de la personne humaine dans son intégralité en cliquant [ici](#).**

Le sexisme, les stéréotype de genre dénigrants ou la représentation de la maigreur excessive ont aujourd'hui presque totalement disparus de la publicité, grâce à l'action combinée de la loi, de la déontologie professionnelle et des entreprises via leurs engagements volontaires.

Ainsi, pour lutter contre la pression exercée en faveur de la maigreur et à prévenir les troubles du comportement alimentaire, en particulier chez les jeunes publics, la loi oblige depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017, à mentionner sur les photographies à usage commercial de mannequins « Photographie retouchée » lorsque c'est le cas. Cela concerne celles qui apparaissent en affichage, sur internet, dans la presse, les correspondances publicitaires adressées aux particuliers (mailings, ou dans les imprimés publicitaires destinés au public.

## **Développement durable**

La protection de l'environnement doit aussi passer par la représentation de comportements responsables en publicité.

C'est pourquoi, dans la Recommandation « Développement durable » de l'ARPP, il est notamment prévu que la publicité ne doit pas représenter de situations susceptibles de banaliser, et a fortiori valoriser, des pratiques ou idées contraires aux objectifs du développement durable telles que :

- Représenter un véhicule à moteur (voiture, caravane, moto, etc.) dans un espace naturel
- Evoquer ou représenter des comportements contraires à la protection de l'environnement et à la préservation des ressources naturelles (gaspillage ou dégradation des ressources naturelles, endommagement de la biodiversité, pollution de l'air, de l'eau ou des sols, changement climatique, etc.), sauf dans le cas où il s'agit de les dénoncer.

**Consulter la Recommandation Développement durable dans son intégralité en cliquant [ici](#).**

Consulter le bilan d'application de la Recommandation élaboré conjointement avec l'ADEME (l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) en cliquant [ici](#)

Du côté de la loi, le législateur oblige la publicité à intégrer certaines mentions sur ses messages, de mise en garde ou de rappel au grand public.

Ainsi, par exemple, les entreprises du secteur énergétique doivent par exemple mentionner sur leurs publicités

« L'énergie est notre avenir, économisons-la »

## Comportements alimentaires

Afin de promouvoir une hygiène de vie et des comportements alimentaires équilibrés, la Recommandation « Comportements alimentaires » (mise à jour en 2014) comporte notamment les règles suivantes :

- respecter la représentation d'une situation d'alimentation équilibrée pour le petit déjeuner et le goûter
- ne pas inciter à une consommation excessive du produit
- ne pas inciter au grignotage tout au long de la journée
- ne pas représenter de consommation alimentaire face à un écran
- ne pas dévaloriser l'autorité d'adultes référents

A savoir : ces règles s'appliquent aux situations représentées par la publicité, quel que soit le produit qui fait l'objet de la publicité, alimentaire ou non ! Ainsi, il est impossible de représenter une famille en train de dîner devant la télévision dans un spot publicitaire

promouvant un nouveau modèle d'écran ou une offre d'abonnement à un bouquet satellite par exemple.

**Consulter la Recommandation Comportements alimentaires de l'ARPP dans son intégralité en [cliquant ici](#).**

Par ailleurs, la loi impose des mentions sanitaires obligatoires, adaptées aux enfants, à faire figurer dans les publicités pour les produits alimentaires :

Il faut faire référence au site mangerbouger.fr, en le précédant de la mention

- « Pour bien grandir, mange au moins cinq fruits et légumes par jour »
- « Pour être en forme, dépense-toi bien »
- « Pour bien grandir, ne mange pas trop gras, trop sucré, trop salé »
- « Pour être en forme, évite de grignoter dans la journée »

### **Règles déontologiques spécifiques aux enfants et aux adolescents**

Du fait de leur plus grande vulnérabilité les enfants et adolescents bénéficient d'une protection accrue et font l'objet de règles déontologiques dédiées.

Ainsi les Recommandations « Enfant » et « Sécurité » prévoient notamment qu'il est impératif lorsque la publicité d'adressent aux plus jeunes de :

- rendre la publicité facilement identifiable
- ne pas légitimer de comportements contraires aux principes de citoyenneté, d'hygiène de vie, de respect des autres, de l'environnement
- ne pas dévaloriser l'autorité d'adultes référents
- ne pas heurter la sensibilité, porter atteinte à la dignité ou à la décence de l'enfant
- ne pas présenter de scène de violence ou de maltraitance
- respecter les règles de sécurité prévues par les normes en vigueur
- ne pas prétendre apporter un avantage physique, social ou psychologique sur les autres enfants
- la publicité interactive soit clairement reconnaissable et respecte les conditions de recueil des données personnelles fixées par la Loi et les règles de la CNIL.

**Consulter ces recommandations dans leur intégralité :**

- [Règles de déontologie Enfant](#)

- [Règles de déontologie Sécurité](#)

La diffusion de certaines publicités auprès des plus jeunes est par ailleurs encadrée par la loi :

- la diffusion de publicité pour les jeux vidéo est réglementée afin que les plus jeunes ne soient pas exposés à des images extraites de jeux inadaptés. La publicité doit mentionner les restrictions appliquées au contenu et les indications de tranches d'âge.
- la publicité pour les jeux et paris en ligne est interdite dans les programmes TV s'adressant aux mineurs.

## La protection du consommateur

Auparavant, lorsqu'un consommateur souhaitait manifester son désaccord avec les promesses faites par une publicité, il pouvait s'adresser au service consommateurs de la marque, saisir les associations de consommateurs ou la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Il pouvait aussi décider de boycotter la marque, avec l'espoir de lui nuire s'il était suivi par de nombreux autres mécontents. Le pouvoir s'exprimait alors dans le consumérisme. Ce n'était pas tant une critique de la consommation qu'une réaction contre les problèmes pratiques se posant à l'achat ou à l'usage des produits.

Cette critique consumériste existe toujours mais le pouvoir des consommateurs s'exprime désormais sur de nouveaux enjeux liés à la citoyenneté et selon des modalités différentes.

Aujourd'hui, les marques doivent créer une nouvelle relation avec le consommateur devenu plus exigeant et surtout capable de réagir en mobilisant très rapidement un grand nombre de voix à ses côtés. Les consommateurs sont dotés avec les réseaux sociaux de moyens en temps réel pour interpeler les marques et engager le dialogue. Ces nouveaux médias ont ouvert un nouveau champ conversationnel entre les marques et leurs publics, qui oblige les marques à une extrême vigilance et une grande réactivité. Elles multiplient aujourd'hui les enquêtes de satisfaction pour anticiper les critiques et apporter des solutions avant qu'un incident n'enfle sur les réseaux sociaux.

Le consommateur ne se contente plus d'acheter, il a besoin d'adhérer, de trouver du sens, de connaître les valeurs et les engagements de la marque pour décider s'ils sont en accord avec ses attentes.

Selon sa sensibilité, il va être attentif aux modes de production de la marque, à ses engagements en faveur du commerce équitable ou pour limiter son impact environnemental, pour ne pas faire souffrir les animaux, promouvoir les filières locales, faciliter l'emploi des jeunes ou des seniors, veiller à la mixité sociale, ne pas favoriser l'obésité, soutenir les pays émergents, réaliser une distribution équitable de ses dividendes. Il va attendre de la marque qu'elle adopte les mêmes comportements que ceux qu'il

s'efforce de suivre en tant que citoyen impliqué : qu'elle soit en phase avec les grands enjeux de société.

Nombreuses sont les marques qui utilisent les multiples possibilités du web pour expliquer, dialoguer, sonder le consommateur, lui donner les moyens de comparer. Sur ce nouveau terrain d'échange, la réactivité est forte. Le consommateur donne son avis, entraîne les autres à ses côtés au sein d'une communauté et attend une réaction immédiate et concrète : augmentation d'une garantie, réduction d'un prix, remboursement, retrait d'un produit, services complémentaires... voire la modification d'un logo. Starbucks et Gap ont ainsi cédé aux réactions des consommateurs qui ont manifesté en masse leur rejet d'un logo modernisé.

Le consommateur est en train de céder la place à un interlocuteur capable de parler d'égal à égal avec la marque, sur un champ bien plus vaste que celui de l'achat pur et simple d'un produit.

## **2. Transmettre - Objectifs pédagogiques**

## Objectifs pédagogiques

Les différents ateliers proposés sous ce thème vous permettent d'inviter vos élèves à s'interroger sur leur rôle de citoyen en devenir, sur leur pouvoir de consommateur, mais aussi de prendre conscience des règles et recommandations qui encadrent le secteur de la publicité et des médias. Celles-ci peuvent les inciter à adopter pour eux-mêmes et vis-à-vis de leur entourage des comportements plus responsables.

Les discussions ou débats qui prendront place les entraîneront à formuler leurs arguments, à répondre à ceux des autres, à réagir dans l'échange, à se forger une opinion personnelle.

Les élèves vont pouvoir s'interroger sur la manière dont ils peuvent, avec les techniques publicitaires, sensibiliser leur entourage à certains enjeux sociétaux.

Quelle influence peut avoir la publicité sur l'image de soi, que peut-elle se permettre, comment le citoyen est-il préservé ? Ils prendront de la distance par rapport à l'image de la personne et aux modèles présentés par les publicités et l'influence que ceux-ci peuvent exercer sur l'image de soi. Comment la lutte contre certaines inégalités, contre les stéréotypes est-elle étendue à la publicité ? Ils seront plus attentifs à la portée de leurs remarques sur des personnes fragiles ou différentes.

Côté consommateur, quelles sont les règles que la publicité doit respecter pour préserver les intérêts du consommateur, ne pas abuser sa confiance ? Que doit-il savoir pour faire ses choix en pleine conscience ? Ils apprendront à bien s'informer pour consommer de manière plus réfléchie.

## Compétences développées

Ces questionnements et exercices aiguisent le sens de l'observation, stimulent la curiosité, structurent la réflexion. Les élèves entraînent leur capacité d'analyse et s'exercent à restituer leurs travaux, à exprimer leur avis.

La communication et la gestion de l'information s'invitent dans tous les ateliers de ce thème et favorisent les croisements entre les enseignements et les mises en pratique transversales.

Plus précisément, ce thème permet de développer sous les différentes disciplines les compétences suivantes :

### Culture numérique

- Identifier les publicités
- interroger le caractère véridique de l'information

### Français

- comprendre et interpréter des messages et des discours oraux complexes

- lire des images, des documents composites
- exploiter les ressources expressives et créatives de la parole
- adopter des stratégies et des procédures d'écriture efficaces

### Histoire

- La publicité reflète des changements de mentalités

### Anglais

- place de l'anglais dans les messages publicitaires
- vocabulaire lié au secteur

### Enseignement moral et civique

- la vie en collectivité : s'exprimer et respecter l'avis de l'autre
- questions de société : la communication non commerciale pour les défendre
- la prise en compte des questions de société dans les règles et la déontologie publicitaires
- s'interroger sur son propre regard sur les autres

### Technologie

- l'impact des technologies et du numérique sur notre rapport à l'information
- recherches sur l'internet

### Arts plastiques

- représentation, appréhension et compréhension de la diversité des images
- réflexion sur l'impact et les émotions suscitées par les images fixes ou animées
- élaboration d'un message visuel, choix pour en maximiser l'impact

## Leviers d'animation

## Discussions et débats

Quelques suggestions de **discussions ou débats**, en association avec le thème

- Quels événements peuvent décider une marque à rompre son contrat publicitaire avec une personnalité ?
- Pourquoi la publicité retouche-t-elle les images ?

- Qu'est-ce que la séduction ? Qu'est-ce que la beauté ?
- La beauté a-t-elle une définition unique ?
- Quelle est l'importance de l'apparence physique ?
- Pourquoi faut-il édicter des règles spécifiques à respecter par la publicité quand elle s'adresse à des enfants ou des adolescents ?
- Pour quelles raisons est-il important de représenter la diversité dans les médias et dans la publicité ? Quelle marque de vêtements en a fait depuis longtemps sa signature ?
- Qu'est-ce qu'un consommateur ? Quand devient-on un consommateur ?
- Quels sont les droits du consommateur ? Quelle doit être sa liberté ?
- Qu'est-ce qu'un label ? A quoi sert-il ? Peut-il y en avoir trop ?

## Trucs et astuces

Pour relancer l'attention, revenir au calme quand les esprits s'échauffent, pour réimpliquer les esprits vagabonds, inviter à s'exprimer les silencieux :

- Glossaire instantané : Un élève est désigné, son rôle est de relever les mots techniques ou spécifiques à la publicité qu'il entend lors des échanges et de la mise en œuvre des ateliers. Il peut compléter sa collecte de ce qu'auront identifiés de leur côté les autres élèves. Toute la classe travaille ensuite à (re)formuler une définition pour chaque terme et donne un exemple d'utilisation ou pour illustrer ce qu'il désigne.
- Choisir des questions de société et s'interroger sur le type d'organismes qui pourraient adresser au grand public un message non commercial sur ces questions.
- Revenir aux règles que doit observer une publicité sur des produits alimentaires. Décrire les situations qu'elle ne doit pas présenter.
- Citer des situations où l'avis du consommateur est sollicité. Imaginer un questionnaire pour recueillir l'avis des élèves sur les actions en faveur de l'environnement, des économies d'énergie au sein de l'établissement.

## Pour aller plus loin

Les travaux réalisés avec les ateliers vous donnent envie de poursuivre la réflexion ?

Vous trouverez sous cette rubrique des pistes d'approfondissement des ateliers.

- Mettre en place au sein de l'établissement une campagne de sensibilisation pour une cause choisie par les élèves, les concernant tous.

- Identifier avec les élèves un comportement à faire évoluer ou changer dans leurs propres pratiques (au sein de leur famille, avec leurs amis, au cours de leurs loisirs, dans l'établissement...). Comment s'y prendraient-ils ? Quels sont les arguments auxquels ils seraient sensibles ?
- Personnalités dans la pub : exploiter les résultats du sondage auprès des Français sur leurs personnalités préférées Ifop 2018, en tapant sur un moteur de recherche les mots clés : « personnalités préférées des français ifop », pour imaginer à quel produit ou service ces différentes personnalités pourraient s'associer.

Comparer avec les personnalités préférées des enfants 7-14 ans.

- Demander leur avis aux élèves avec lesquels on a travaillé en groupe sur le fonctionnement du groupe, ce qu'il faut conserver, ce qu'il faut améliorer. Etendre la démarche à d'autres sujets / travaux.

## **Liens utiles** pour illustrer le thème

### **Règles et la déontologie professionnelle**

- [www.arpp.org/nous-consulter/regles/regles-de-deontologie/](http://www.arpp.org/nous-consulter/regles/regles-de-deontologie/) L'ARPP – Autorité de régulation professionnelle de la publicité
- [www.csa.fr](http://www.csa.fr) Conseil supérieur de l'audiovisuel

### **Equilibre alimentaire**

- [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr) Programme national nutrition santé

### **Développement durable**

- [www.mtaterre.fr/](http://www.mtaterre.fr/) Site de l'ADEME pour les jeunes sur le développement durable
- [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr) Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie – changement climatique – transition écologique, énergétique

### **Droits des consommateurs**

- [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf) DGCCRF Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
- [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) CNIL Commission nationale de l'informatique et des libertés
- [www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr) INC Institut national de la consommation
- [www.quechoisir.org//](http://www.quechoisir.org//) UFC Que choisir
- [www.clcv.org](http://www.clcv.org) Association CLCV (Consommation, logement, cadre de vie)

- [www.leolagrange-conso.org/](http://www.leolagrange-conso.org/) Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)
- [www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org) Association Familles rurales
- [www.internetsanscrainte.fr](http://www.internetsanscrainte.fr) Internet sans crainte, pour aider les jeunes à maîtriser leur vie numérique

## Sites pour trouver des spots publicitaires, des campagnes numériques

- [www.culturepub.fr](http://www.culturepub.fr) : sélection de publicité françaises et étrangères
- [www.adforum.com](http://www.adforum.com) : médiathèque des meilleures publicités et campagnes dans le monde
- [www.lareclame.fr](http://www.lareclame.fr) : sélection de campagnes publicitaires, notamment numériques
- [www.ina.fr/pub](http://www.ina.fr/pub) : les archives de publicités audiovisuelles de l'INA, onglet Thèmes, rubrique Publicité
- [www.lesartsdecoratifs.fr/francais/publicite/](http://www.lesartsdecoratifs.fr/francais/publicite/) : le site du musée de la publicité
- [www.canneslions.com](http://www.canneslions.com) : en anglais, le site du festival international de la publicité, pour y découvrir les lauréats chaque année sous la tuile Awards
- [www.youtube.com](http://www.youtube.com) : pour tout type de recherches de pubs vidéos

## Sites d'actualités sur les médias et la publicité

- [www.influencia.net/](http://www.influencia.net/) : magazine des influences, de la communication, du marketing et des médias
- [www.marketing-digital.fr/](http://www.marketing-digital.fr/) : actualités et analyses du marketing et du secteur du numérique

## Education – prévention

- <https://www.clemi.fr/fr/ressources/nos-ressources-pedagogiques.html> : des ressources pour distinguer l'info de la pub, le vrai du faux côté info, se sensibiliser à la protection des données personnelles
- <https://www.internetsanscrainte.fr> : des ressources pour distinguer l'info de la pub, le vrai du faux côté info, se sensibiliser à la protection des données personnelles

### **3. Fiche enseignant - La protection des consommateurs**

**Fiche enseignant**

## **La protection des consommateurs**

### **Atelier 1 : Identification des points à prendre en compte pour être un consommateur averti**

**40 min d'atelier en classe**

**Animation de l'atelier :**

Qu'est-ce qu'un consommateur ?

A partir de quand commence-t-on à consommer, même mineur ?

**Suggestion :**

*Lorsqu'on commence à demander un achat précis à une personne en capacité d'acheter pour nous, lorsqu'on commence à faire de petits achats avec son argent de poche à la boulangerie, chez le marchand de journaux.*

Discuter avec les élèves pour identifier les points auxquels doivent être attentifs les consommateurs :

- en amont de l'acte de d'achat,
- lors de l'acte d'achat,
- puis, en cas de besoin, une fois l'achat effectué.

Attribuer à ces trois phases de l'achat les actions ou informations suivantes, destinées à accompagner le consommateur :

- dépannage
- comparaison de produits
- conditions de paiement
- service clients
- remboursement
- étiquette du produit
- efficacité énergétique
- paiement sécurisé
- avis de consommateurs
- législation sur les soldes
- délai de rétractation
- garanties, échange
- résiliation

A quoi faut-il également être attentif dans le cas d'offres promotionnelles ? Comment vérifier qu'une apparente bonne affaire en est réellement une ?

Avec le e-commerce (la vente en ligne), quelles garanties supplémentaires faut-il apporter au consommateur ?

**Suggestions :**

*Qualité du produit, garanties contre la contrefaçon, réalité de l'entité vendeuse, sécurité du paiement, délais de livraison, conditions de retour et de remboursement, avis d'autres consommateurs, utilisation des données personnelles...*

Recommandation : même pour un achat en ligne de prix modéré, pour des produits consommés régulièrement, toujours le faire avec un adulte.

## **Atelier 2 : Comment s'informer avant d'acheter**

**30 min de recherches – 30 min d'atelier en classe**

**Recherches à la maison :**

Faire apporter des emballages produits, boîtes, pots... d'aliments courants en classe pour une mise en pratique des conseils de lecture proposés pour chaque catégorie de produits.

**Animation de l'atelier :**

En repartant des étapes de l'atelier 1, lister les sources d'information que peut consulter un consommateur avant d'acheter.

**Savoir lire une étiquette :**

- « Comment lire une étiquette alimentaire »

L'étiquetage des nutriments peut être indiqué pour 100 g, pour 100 kCal ou par portion.

1. Observer la longueur de la liste des ingrédients. Plus elle est longue, plus il y a de chance que l'aliment ait subi une multitude de transformations.
2. La qualité des ingrédients. Ils apparaissent par ordre décroissant d'importance. Il est intéressant d'observer la part des ingrédients qui semblent clés dans le produit (le chocolat, les noisettes, les morceaux de fruits, etc.)
3. Les additifs ou les arômes  
Tous les éléments qui transforment et conservent le produit. Plus il y en a, moins il est naturel. Ce sont les agents cosmétiques et économiques. Mieux vaut une liste courte, 4-5 au total.  
Les labels AB, AOC, label rouge ... C'est un gage de qualité qu'il y en ait, s'ils répondent à un cahier des charges stricts et sont contrôlés par des organismes indépendants.  
Apprenez à reconnaître ceux auxquels vous êtes sensibles.
4. La teneur en sucre,  
Plus d'information sur :

Direction générale santé et protection des consommateurs de l'Union européenne :  
mots-clés : « dg sanco lire étiquette alimentaire »

- « Comment lire les étiquettes des vêtements »
  1. Information sur la marque : logo – déclarations
  2. Matières : composition
  3. Fiabilité du produit : certification, origine, label éthique
  4. Information sur le mode de production : fabriqué en, importé par
  5. Mode d'entretien : nettoyage à sec – température de lavage – conseils de repassage
  6. Packaging : fabriqué à partir de – information sur le recyclage,  
Plus d'information sur :  
Ministère de l'Économie : mots-clés : économie étiquetage vêtements

## Atelier 3 : La protection du consommateur

40 min d'atelier en classe

### Animation de l'atelier :

Quels sont les recours à la disposition du consommateur ?

De quelles manières le consommateur peut-il lui-même apporter des informations ou mettre en garde les autres consommateurs ?

Les élèves ont-ils déjà observé sur les sites qu'ils visitent des remarques, avertissements ou options particulières ?

Quels sont les autres moyens à la disposition de l'utilisateur pour exprimer ses observations ? Les élèves consultent-ils les avis ou observations des autres utilisateurs et, si oui, sur quels types de sites ? Leur demander des exemples et faire réagir toute la classe.

Les lister et déterminer ensemble leur rôle.

Pourquoi le consommateur a-t-il des droits ? Jusqu'où faut-il aller pour les défendre ?

Quelle doit être sa liberté ? Que se passe-t-il quand des consommateurs s'allient ?

Comment peuvent-ils agir ? Quels sont les moyens d'action d'un consommateur isolé, d'un consommateur qui rejoint une association de consommateurs ?

### Mise en pratique :

Choisir un produit qui parle à tous les élèves et sur lequel les avis sont partagés.

Faire rédiger à ceux qui sont favorable au produit un avis consommateur positif.

A ceux qui sont défavorables au produit un avis consommateur critique.

Garder les élèves qui n'ont pas d'avis particulier sur le produit à l'écart des deux autres groupes.

Les deux groupes qui ont rédigé leur avis le lise à toute la classe.

Comment réagit le groupe qui n'avait pas d'avis. Quelle influence exercent les avis qu'ils viennent d'entendre sur leur opinion ?

**Info + :**

Chacun peut se plaindre au Jury de déontologie publicitaire ([www.jdp-pub.org](http://www.jdp-pub.org)) si une publicité le choque ou lui paraît mensongère. Ce jury statue sur les manquements aux règles déontologiques qui encadrent la publicité et qui fixent des limites précises pour les annonceurs.

Défense des consommateurs

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf) DGCCRF Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) CNIL Commission nationale de l'informatique et des libertés

[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr) INC Institut national de la consommation

[www.quechoisir.org//](http://www.quechoisir.org//) UFC Que choisir

[www.clcv.org](http://www.clcv.org) Association CLCV (Consommation, logement, cadre de vie)

[www.leolagrange-conso.org/](http://www.leolagrange-conso.org/) Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)

[www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org) Association Familles rurales

[www.internetsanscrainte.fr](http://www.internetsanscrainte.fr) Internet sans crainte

## Atelier 4 : Les labels

### 30 min d'atelier en classe

#### Animation de l'atelier :

Qu'est-ce qu'un label ? A quoi sert-il ?

Quels sont les labels que connaissent ou reconnaissent les élèves ?

Peut-on distinguer différentes catégories de labels ?

Qu'indiquent-ils ?

Voir le guide des labels environnementaux édité par l'ADEME

<https://www.ademe.fr/labels-environnementaux>

Repérer sur les emballages des produits, boîtes, pots... rapportés pour la lecture des étiquettes la présence de labels.

Vérifier s'ils sont répertoriés dans le guide.

## **4. Support élève - La protection des consommateurs**

Support élève

## La protection des consommateurs

### Atelier 1 : Identification des points à prendre en compte pour être un consommateur averti

Quand deviens-je un consommateur ?

---

---

Je coche pour chaque actions la/les phase/s correspondant à l'acte d'achat.

Actions / Informations	Avant	Pendant	Après
Dépannage			
Comparaison de produits			
Conditions de paiement			
Service clients			
Remboursement			
Etiquette produit			
Efficacité énergétique			
Paiement sécurisé			
Avis de consommateurs			
Législation sur les soldes			
Délai de rétractation			
Garanties, échange			
Résiliation			

## Atelier 2 : Comment s'informer avant d'acheter

Je liste les grandes règles à retenir pour la lecture d'une étiquette alimentaire

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

- 5.

Pour la lecture de l'étiquetage des vêtements

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

### Atelier 3 : La protection du consommateur

Quels sont les dispositifs en ligne utilisables par les consommateurs pour s'informer, se protéger ou informer et protéger les autres ?

	Dispositif 1	Dispositif 2	Dispositif 3	Dispositif 4
S'informer				
Informer les autres				
Se protéger				

Je décris le produit sur lequel des avis consommateurs ont été rédigés :

-----  
-----

Avis favorable :

-----  
-----

Avis défavorable :

-----  
-----

Les éléments qui ont influencé l'avis du groupe sans avis :

-----  
-----

## Atelier 4 : Les labels

Qu'est-ce qu'un label ?

---

---

A quoi sert un label ?

---

---

Je dessine et j'explique ceux que je reconnais

---

---

Je liste ceux que j'ai identifiés sur les emballages rapportés en classe et la catégorie à laquelle le produit associé appartient (alimentation, vêtement, entretien, multimédia...) :

Label	Catégorie de Produit

### Discussions – Débats

Discussion conduite en classe, sujet :		
Arguments développés	Je suis d'accord	Je ne suis pas d'accord
Conclusion de la classe		

### Synthèse sur La protection des consommateurs

Ce que j'ai trouvé le plus utile	Ce que j'ai envie de changer dans ma manière de faire