

ÉDUCATION À LA CONSOMMATION

Les travailleurs sociaux du Conseil général mettent en place actuellement des actions collectives sur le thème de la protection du consommateur. Leur objectif : aider les ménages à mieux gérer leur argent et éviter les pièges de la consommation. Ces projets répondent avec le plus de cohérence possible aux demandes des publics visés, s'adaptant régulièrement à la réalité des situations rencontrées sur leur territoire.

Nous l'avons tous constaté, l'augmentation du coût des matières premières rogne les revenus des ménages. Mais plus inquiétant encore, cette augmentation accentue les risques de surendettement pour des catégories socioprofessionnelles fragiles qui ont des difficultés à maîtriser la gestion de leur budget.

Ce contexte est au cœur de la convention de partenariat signée en juillet 2007 par le président du Conseil général avec le président de l'association Finances & Pédagogie. Cette dernière prévoyait notamment de confier à l'association l'animation de séances de formation/action sur le thème de l'argent et de la consommation.

Les sessions de formation étant aujourd'hui terminées (elles se sont déroulées à l'automne 2007), les conseillères en économie sociale et familiale et les assistantes sociales concernées ont organisé ou organisent actuellement leur projet. Réunion d'information grand public, organisation d'actions collectives, animation de séances d'information assurées auprès de public en atelier d'insertion, les idées ne manquent pas. Elles se concrétisent aujourd'hui avec pour ambitions de donner aux personnes rencontrant des difficultés financières une information sur leurs droits et obligations en tant que consommateurs.

Les actions de sensibilisation à la consommation

Toutes visent à offrir aux Puydômois une information pédagogique et pratique permettant une prise de conscience des réalités de la consommation d'aujourd'hui.

« [...] De plus en plus énergivores, générant une quantité de plus en plus énorme de déchets, nos modes de consommation sont la cause de problèmes environnementaux graves que l'on ne peut plus ignorer. De même, s'ils participent à une amélioration générale du confort et du bien-être, ils renforcent aussi les inégalités sociales, les rendant plus ostentatoires, plus aiguës. Les normes sociales de consommation ne cessent en effet d'être relevées, chacun rêve d'un mieux, d'un plus mais les écarts de revenus s'accroissent également, plaçant à la limite de la précarité, un nombre de plus en plus important de personnes pour lesquelles cette émulation peut se transformer en exclusion... »

Didier Lenoir, *Energie, changeons de cap !*
Terre vivante, Mens, 2007 cité dans *Le Monde Diplomatique*, mars 2008.

La première action réalisée est celle menée par les travailleurs sociaux de l'UT de Lempdes/Pont du Château. Les 27 mars et 15 mai, Françoise Vacher, Claude Gauraz (assistantes sociales) et Marie-Françoise Chevalier (CESF) ont organisé **deux soirées d'information grand public à la Mairie de Pont-du-Château** en partenariat avec le CCAS et la Mission Locale de cette commune. Ces soirées ont permis d'aborder les difficultés que rencontrent les consommateurs face aux banques et aux fournisseurs d'accès de téléphonie mobile et d'internet. Pour cela, elles ont fait appel aux services de l'association UFC - Que Choisir. « *Notre objectif*, précise Marie-Françoise Chevalier, *est d'identifier les besoins et les demandes des usagers en matière de consommation. Ces données nous permettent de mettre*

en place une prévention spécifique à destination de nos usagers et de proposer des thématiques pour de futures actions collectives ».

Sylvie Dumarty, Florence Pays (CESF), Clothilde Estay-Bonnet et Fanny Bertrand (AS) de la circonscription des Combrailles préparent quant à elles une action collective qu'elles ont intitulée « **Déjouer les pièges de la consommation** ». Cette dernière fera également intervenir des représentants d'une association de protection des consommateurs. « *L'an passé, nous avons déjà organisé une première action de ce type, indique Sylvie Dumarty, autour d'un groupe déjà constitué, repéré au sein de notre circonscription et de la Mission locale. Il s'agissait avant tout de faire prendre conscience à ces personnes de leurs difficultés financières, de proposer un accompagnement éducatif budgétaire individuel afin de leur permettre de retrouver une autonomie dans la gestion de leur budget et de leur donner les informations nécessaires pour prévenir l'endettement ou le surendettement.* »

Dans le même esprit, Agnès Guillot, Marie-France Daniel (AS), Muriel Rohlion et Sylvie Rameau (CESF) ont proposé sur la circonscription Nord-Agglo une animation de deux demi-journées appelée « **L'argent parlons-en !** » destinée à des personnes déjà inscrites dans des actions d'insertion sociale et/ou professionnelle. Pour Muriel Rohlion, « *la lutte contre le surendettement demande une information accessible et une divulgation suffisante pour que chacun puisse défendre ses droits de consommateur et exercer son pouvoir d'achat en toute connaissance de cause. Mais l'information comme telle ne suffit pas toujours pour amener une réelle prise de conscience. Il faut parfois l'analyser, la décortiquer, la faire vivre au travers de jeux de rôles et de situations réelles, pour qu'elle devienne pleinement signifiante. C'est cela faire de l'éducation à la consommation, c'est pourquoi nous nous sommes appuyées sur les services de l'Association Finances & Pédagogie* ».

Le projet de Laurence Fakhri, (circonscription Clermont-Ville) relève du même principe. En juin 2008, le représentant en Auvergne de l'Association Finances & Pédagogie est intervenu une demi-journée dans le cadre de l'atelier « Ouverture sur l'extérieur » de l'action collective « **Alimentation, santé et vie quotidienne** ».

Les actions d'apprentissage à la consommation

Dans le même temps, d'autres types d'actions ont été engagés par les travailleurs sociaux des circonscriptions de Thiers et de Sancy-Val d'Allier. Elles offrent également un véritable apprentissage à la consommation, en inscrivant les participants dans un parcours à la fois pédagogique et pratique.

Durant l'automne 2007, Evelyne Bazillou et Cécile Fournet (CESF circonscription de Thiers) ont été sollicitées par le Secours Catholique de Lezoux pour un partenariat autour d'un atelier d'information sur les droits et obligations des consommateurs. Entre octobre 2007 et juillet 2008, elles ont donc participé avec le Relais Santé et l'Association Finances et Pédagogie à une action collective dénommée « **Autonomie sociale et découverte socioculturelle au pays des potiers** », destinée aux participantes du Secours Catholique du canton de Lezoux.

Chaque semaine (les mardis après-midi) six à sept femmes, âgées de 23 à 55 ans, bénéficiaires des minima sociaux se sont réunies autour de différentes activités (bricolage, balades, ateliers cuisine, séances d'information sur l'alimentation, la vie quotidienne et le budget), l'objectif de cette action collective étant de les aider à rompre leur isolement.

« *Dans ce projet, chacun apporte son savoir faire, explique Géraldine Derozier (responsable de la circonscription de Thiers), les bénévoles du Secours Catholique interviennent sur l'accueil et l'écoute, tandis que nous nous apportons notre expertise professionnelle en*

matière de prévention santé, d'insertion sociale et professionnelle, d'équilibre du budget, etc. »

Evelyne Bazillou témoigne : « J'ai construit mon intervention dans ce groupe en travaillant autour de l'alimentation. A mes yeux, l'alimentation permet de traiter plusieurs thèmes directement liés à d'autres aspects de l'économie sociale et familiale : gestion budgétaire, santé, hygiène, insertion sociale, avec pour corollaire le respect des règles de politesse, les règles à respecter pour partager un repas avec autrui, etc. En effet, la préparation d'un repas, « c'est donner de soi en donnant aux autres ». Il est donc très important que ce soit un moment à la fois éducatif et ludique. Cela évite de rebuter les personnes, et leur donne envie de revenir et d'apprendre. Ensuite et grâce à l'intervention de l'Association Finances et Pédagogie, ces réunions-repas permettent d'aborder différentes questions, concernant notamment la gestion du budget familial, les offres de crédit à la consommation, les frais liés au compte bancaire, les différents moyens de paiement, la contractualisation d'une assurance, la maîtrise de ses consommations d'énergie, le décryptage des contrats des opérateurs téléphoniques et les procédures de recouvrement, sans oublier celles du surendettement. Ainsi, nous diffusons de façon ludique, les bonnes pratiques pour tenir son budget, sans jamais être des donneurs de leçon. »

Siegrid Tassin-Rouzaud (AS) et Sophie Auminy (CESF), circonscription Sancy-Val d'Allier poursuivent les mêmes objectifs avec leur action collective intitulée « **Être un consommateur averti : savoir comparer et choisir** ». Le démarrage de ce dernier est programmé à la rentrée 2008.

Jusqu'en juin 2009, plusieurs réunions d'informations sont prévues (au rythme d'une demie journée toutes les trois semaines), au cours desquelles interviendront des représentants d'organismes et institutions, tels que l'Association de défense des consommateurs UFC Que choisir ; l'ADIL (Agence départementale pour l'Information sur le Logement) ; la Banque de France ; la Mutualité du Puy-de-Dôme ; l'association Finances et Pédagogies...

Les participants visés sont repérés par les travailleurs sociaux de la circonscription et des partenaires : la CAF, la Mission locale, la maison des jeunes et par ceux du C.C.A.S. de la ville d'Issoire. « *Nous constatons, indique Siegrid Tassin-Rouzaud, qu'au cours de ces dernières années, des familles suivies par les services sociaux rencontrent des difficultés financières de plus en plus préoccupantes. Ces familles, aux revenus modestes, ont une totale méconnaissance des techniques de gestion budgétaire et ignorent leurs droits et devoirs en matière de contractualisation, de recouvrement de créances et de protection du consommateur.* » « *Ce que nous aimerions par-dessus tout, ajoute Sophie Auminy, c'est sensibiliser les jeunes, « l'éducation à la consommation » prendrait alors tout son sens. En effet, nous constatons que quatre endettés sur cinq ont mis le doigt dans l'engrenage avant 25 ans. L'endettement des jeunes a pris des proportions dramatiques : un quart des 16-25 ans dépensent plus d'argent qu'ils n'en ont. Plus de 80% des personnes surendettées contractent leurs premières dettes avant l'âge de 25 ans.* »

Cependant et aux dires des travailleurs sociaux engagés dans toutes ces actions, il ne faudrait pas croire pour autant que l'éducation à la consommation soit seulement réservée aux jeunes et au public précarisé. Nous sommes tous des (sur)consommateurs, et nous avons certainement tous à apprendre et à nous réapproprier véritablement nos choix de consommation, à interroger nos pratiques et, au final, développer d'autres manières d'être.