

CONSEILS CONSO



Livret d'activités pédagogiques
Education des jeunes consommateurs



Editeur de la publication : Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique

Date limite de bouclage de l'édition : Mars 2014

Conception graphique : Napalm Rabat

Image de couverture : "Regard d'enfant" AUF/AGIR CC

Imprimerie du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique

© MCINET 2014, Imprimé au Maroc

Tous droits réservés. Limitation à l'usage non commercial. En dehors de ces limites, toute copie ou reproduction ou diffusion est strictement interdite sans l'autorisation de l'éditeur Les informations publiées ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire.

Introduction	3
Mode d'emploi du livret	4
Sécurité Alimentaire	5
Fiche Éducateur	5
Fiche jeune	13
Savoir réclamer	33
Fiche Éducateur	33
Fiche jeune	36
Sécurité à la maison	42
Fiche Éducateur	42
Fiche jeune	48
Internet plus sûr	63
Fiche Éducateur	63
Fiche jeune	66
Liste des Journées Internationales	76
Liste d'adresses utiles	77

Le Maroc a besoin aujourd'hui et aura besoin demain de citoyens bien informés, actifs et responsables.

Ensemble, les acteurs et relais de l'éducation et de la consommation peuvent être parmi les architectes de ce grand projet qu'est le Maroc du XXI^{ème} siècle. Nous espérons que le Livret d'activités pédagogiques en éducation des jeunes consommateurs contribuera à les y aider.

Ce livret est tout autant destiné aux membres de l'Education nationale intéressés, inspecteurs, professeurs, facilitateurs, animateurs, qu'aux responsables du secteur de la consommation et en particulier ceux des Associations de Protection du consommateur amenés à intervenir en milieu scolaire à la demande des enseignants.

L'éducation à la consommation (EC) peut couvrir deux objectifs de base pour l'éducation :

- Contribuer à la formation globale des jeunes en les formant à leur rôle de consommateurs ;
- Contribuer à la formation initiale ou scientifique qui leur permettra de continuer à apprendre tout au long de leur vie.

Il peut être d'une grande utilité pour deux périmètres de cibles clairement délimités :

- Les enseignants qui ont mené des projets d'EC ou qui abordent ce sujet pour la première fois. Pour les premiers, il les aide à cerner la manière dont leurs activités sont similaires ou divergentes de celles présentées ici et permet donc un apprentissage mutuel. Pour les autres, il les aide dans l'organisation du travail en classe.
- Les organismes publics et privés, influençant d'une certaine manière l'EC, de telle sorte qu'ils trouvent des idées qui les aideront à envisager le développement de projets dans le secteur de l'EC.

Pour en savoir plus sur l'éducation à la consommation, du concept aux propositions de mise en œuvre programmatique, les utilisateurs de ce livret peuvent se reporter au Manuel introductif de l'éducation à la consommation pour l'enseignement à l'école, au collège et au lycée.

Le Livret d'activités pédagogiques en éducation des jeunes consommateurs ayant vocation à être pris en mains par différents utilisateurs potentiels, nous appellerons « éducateur », la personne qui développe l'activité pédagogique proposée, et « jeune », l'enfant ou l'adolescent à qui se destine l'activité pédagogique animée par l'Éducateur.

Chacune des cinq activités pédagogiques est structurée selon le même modèle de présentation. Il se présente en 2 volets.

Fiche Éducateur

Ce volet est destiné à l'Éducateur.

Il se présente sous forme d'un tableau qui indique à l'éducateur :

- L'âge concerné par l'activité (lire aussi le Manuel introductif de l'éducation à la consommation pour l'enseignement à l'école, au collège et au lycée),
- La durée suggérée pour l'activité avec le nombre éventuel de séquences,
- Les objectifs généraux de l'activité c'est-à-dire ceux qui portent sur la formation au long terme du jeune,
- Les objectifs spécifiques de l'activité c'est-à-dire ceux qui sont évaluables une fois les séquences de l'activité réalisées,
- Le plan d'action qui déroule, pour l'Éducateur, toutes les consignes et indications étape par étape afin de développer l'activité et les séquences qui s'y rattachent,
- Les types de méthode pédagogique utilisés (jeu de rôle, débat...),
- Une sélection de sites Internet.

L'éducateur peut utilement s'appuyer sur les Dépliants des Associations de Consommateurs ainsi que sur les autres titres de la Collection des Guides du consommateur.

Fiche jeune

Ce volet est destiné au jeune. Il est photocopiable et utilisable tel quel par le jeune. Il comporte les textes et exercices que doit lire et effectuer le jeune.

L'éducateur qui encadre l'activité donnera toutes les indications et consignes complémentaires, celles-ci étant fournies dans la Fiche éducateur.

Enfin, une liste d'adresses utiles complète le livret permettant à l'éducateur comme au jeune de pouvoir approfondir les thèmes traités par les activités pédagogiques.

Fiche éducateur

Age	8 ans et +
Durée suggérée	5 sessions x 2 heures
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none">• Mieux connaître ses droits en tant que consommateur• Développer l'esprit critique• Mieux connaître l'hygiène alimentaire• Développer une conduite de prévention• Apprendre à choisir, manipuler et conserver les produits alimentaires en toute sécurité
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les principales intoxications alimentaires (causes, risques)• Etre capable de retenir les précautions à prendre pour éviter une intoxication alimentaire• Identifier les principales informations d'un étiquetage• Connaître les risques liés aux contrefaçons de produits alimentaires• Distinguer les différentes parties de rangement d'un réfrigérateur• Connaître les règles de conservation des aliments.
Plan d'action	<p>Session n°1 : Connaître les infections alimentaires et comment les éviter</p> <p>1. L'Éducateur pose les questions suivantes au groupe de jeunes pour introduire le sujet.</p> <p>« Avez-vous déjà eu mal ou très mal au ventre, avec peut-être d'autres complications (vomissements, diarrhées, maux de tête...) ? »</p> <p>« Ahmed trouve chez lui un morceau de mortadelle qui est resté sur la table de la cuisine, en plein été, toute la nuit. Est-ce qu'il peut le manger ? Pourquoi ? »</p> <p>Ou</p> <p>« Il fait chaud et Ahmed veut acheter une glace chez le commerçant ambulant qui est devant l'école. Il vend des glaces en vrac telles que "la banille". Ahmed peut-il en manger ? »</p> <p>Réponse : en fait, il ne doit pas manger cette mortadelle ou cette glace.</p>

« Savez-vous ce qu'il risque s'il le fait ? »

Réponse : Ahmed peut avoir très mal. C'est ce qu'on appelle une intoxication alimentaire.

« Qu'est-ce qui a pu faire que le morceau de mortadelle, qui était bon quand on l'a acheté, soit devenu un produit qui risque d'empoisonner Ahmed ? »

Réponse : Ahmed, en mangeant la mortadelle, développe une intoxication alimentaire. Les coupables, ce sont des microbes qui sont dans la mortadelle et qui, sous l'effet de la chaleur, deviennent agressifs.

Ou

« Qu'est-ce qui a pu faire que cette glace, vendue par le commerçant ambulancier, soit devenue un produit qui risque d'empoisonner Ahmed ? »

Réponse : Ahmed, en mangeant la glace, développe une intoxication alimentaire. Les coupables, ce sont des microbes qui sont dans la glace et qui, à cause des mauvaises conditions de préparation et de stockage, sont devenus agressifs.

« Dans le cas de cette glace vendue par le commerçant ambulancier, quelles ont pu être les conditions de fabrication et de stockage ? »

Réponse : matériel utilisé sale (non stérilisé), locaux sales, appareil de conservation au froid défectueux, transport non ou mal réfrigéré de la glace jusqu'au lieu de vente, glace mal protégée susceptible d'être infectée par la proximité de déchets ou d'animaux.

« Mais attention, tous les microbes ne sont pas mauvais, bien au contraire ».

2. L'éducateur distribue ensuite la Fiche jeune / session n°1.

3. Les jeunes répondent ensuite à la question n°1 de la fiche jeune.

4. Puis, faire lire les textes sur les microbes (bons, mauvais).

Bien insister pour chacun des 4 microbes pathogènes sur leurs conditions de vie ou de développement ainsi que sur les précautions à prendre pour éviter l'infection.

Selon le niveau des jeunes, il pourra être utile de leur faire trouver la définition de certains mots : microbe, pathogène, toxi-infection.

5. Si possible, l'éducateur montre des images de microbes (diaporama, ouvrage, vidéo documentaire...).

Faire dessiner aux jeunes (à partir des images montrées par l'Éducateur ou selon leur imagination) les bons et les mauvais microbes. Leur demander de décrire ensuite leurs dessins en précisant où le microbe dessiné se trouve et ce qu'il fait de bien ou de mal.

6. Réponses aux questions n°4,5,6,7 :

- n°4: botulisme, salmonellose, listériose, staphylococcose.
- n°5 : botulisme (Toute conserve dont la boîte est bombée ou fortement cabossée avant l'ouverture ou qui dégage une odeur de beurre rance est suspecte. Jetez-la !), listériose (Sur une personne fragile -enfant, femme enceinte, personne âgée- éviter les fromages au lait cru, certaines charcuteries -mortadelle, saucissons- poissons fumés, coquillages crus...), salmonellose (Se laver les mains en sortant des toilettes, après avoir touché une poubelle, après avoir manipulé des légumes pleins de terre, entre chaque opération ; Bien cuire les aliments à plus de 70 degrés celsius), staphylococcose (Éviter tout contact des aliments avec des plaies ou des infections).
- n°6 : 6a : Listériose ; 6b : Staphylococcose, Salmonellose.
- n°7 : 7a : c ; 7b : a, d ; 7c : c ; 7d : c

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES POUR LA SESSION N°1 : OBSERVATION AU MICROSCOPE (SI CADRE SCOLAIRE ET SELON ÉQUIPEMENT)

1. Observation de micro-organismes : description de leur forme, bougent-ils ? (si possible, un micro-organisme trouvé dans un aliment)
2. Observation de deux « bouillons de culture », l'un qu'on va laisser au froid (0 degré), l'autre qu'on va laisser à température ambiante. Au fil des heures / des jours, qu'observe-t-on ? Comment explique-t-on la différence entre les deux « bouillons » ?

L'une des conditions optimales pour la reproduction des microbes est la température. Une bonne partie d'entre eux préfèrent des ambiances tempérées (30 degrés pour les salmonelles). La plupart des microbes dangereux dans l'alimentation se développent entre 3 et 63 degrés Celsius.

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES POUR LA SESSION N°1 : RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR D'AUTRES TYPES DE TOXI-INFECTIIONS ALIMENTAIRES COLLECTIVES (TIAC)

Exemple : la typhoïde (type de salmonelle, précaution à prendre sur l'eau consommée...).

Session n°2 : Apprendre à conserver et manipuler un aliment en toute sécurité

1. Pour introduire le sujet, l'éducateur demande aux jeunes d'élaborer, par binôme, une liste de courses alimentaires sur une feuille.

2. Au tableau, un jeune va inscrire la liste de son binôme.

Il classe les aliments par types (fruits, légumes, viandes, charcuterie, laitages, produits frais, surgelés, boissons, etc.) avec l'aide de la classe. Les autres binômes dictent les aliments qui n'auraient pas été répertoriés par le premier binôme.

3. Discussion en groupe.

Les questions suivantes pourraient guider leurs échanges :

- Quelles sont les règles à suivre pour faire ses courses ?
- Dans quel ordre va-t-on acheter les produits ? Pourquoi ?

4. L'éducateur notera au tableau leurs réponses à ces questions.

5. Puis, l'éducateur distribue la Fiche jeune / Session n°2

Eléments de réponse à la question n°2 : les produits emballés frais : laitages (lait, yaourt, fromages,...), charcuteries (mortadelle, saucissons...), viandes, poissons, surgelés, glaces...

Session n°3 : Apprendre à lire un étiquetage

1. Demander aux jeunes d'apporter un produit alimentaire emballé, si possible « sec » (conserves, pâtes, bonbons...). Si ce n'est pas possible de le leur demander avant, l'Éducateur en amènera lui-même.

2. Faire lire aux jeunes l'étiquette et l'ensemble des informations contenues sur l'étiquette ou sur la boîte du produit.

3. Discussion en groupe

Les questions suivantes pourraient guider leurs échanges :

- Peut-on les classer par type d'informations ?
- Qu'est-ce qu'elles veulent dire ? Qu'est-ce qu'on ne comprend pas ?
- Quels sont les éléments qu'il faut lire en priorité ? Pourquoi ?
- Où le produit a-t-il été fabriqué ?

Eléments de réponse :

- La marque ;
- Le prix (où est-il ? Sur le produit ou sur l'étagère ?) ;

- La liste des ingrédients utilisés ;
- La quantité nette ;
- La date limite (ici sans doute DLUO) ;
- Des conseils de préparation (éventuellement) ;
- Des informations nutritionnelles ;
- Le lieu de production (numéro, nom, lieu...) ;
- Une autorisation sanitaire (exemple : eau minérale) ;
- Un label ;
- Et qu'y-a-t-il d'autre ? (slogan, recettes, illustrations, service consommateur, ...).

4. L'éducateur distribue la Fiche jeune / session n°3 afin de montrer aux jeunes les différentes informations que l'on retrouve sur une boîte de céréales.

Source de l'image : http://ec.europa.eu/food/food/labellingnutrition/foodlabelling/index_en.htm

Ou http://ec.europa.eu/consumers/publications/index_en.htm

Explications de la légende sur l'image :

1. Quantité : la quantité nette du produit en volume pour les liquides (Ex : litre ou centilitre) et en masse pour les autres produits.
2. Dénomination du produit : celle-ci doit indiquer l'état physique du produit ou le traitement spécifique qui lui a été appliqué (en poudre, surgelé, concentré, fumé, etc.). Si une denrée alimentaire a été traitée par rayonnement ionisant, cela doit être mentionné.
3. Liste des ingrédients : tous les ingrédients doivent être énumérés dans l'ordre de poids décroissant (exception: les mélanges de fruits ou de légumes), y compris ceux susceptibles de déclencher des réactions chez les individus allergiques (Ex : les cacahuètes, le lait, les œufs, le poisson). Lorsque des ingrédients figurent dans la dénomination du produit (Ex : "soupe de tomates"), dans des images ou dans des mots (Ex : "à la fraise"), ou lorsque ceux-ci sont un élément essentiel du produit (Ex : la viande dans le "Chili con carne"), leur pourcentage doit être indiqué.
4. La durabilité : la DLC et DLUO indiquent combien de temps la denrée alimentaire restera fraîche et consommable sans danger.
5. Fabricant / Importateur : le nom et l'adresse du fabricant, de l'importateur ou de la société ayant conditionné le produit doivent être clairement inscrits sur l'emballage afin que le consommateur sache qui contacter en cas de plainte ou pour obtenir des informations complémentaires.
6. OGM : à titre d'exemple, la réglementation européenne impose un étiquetage obligatoire pour les produits dont la teneur en OGM est supérieure à 0,9 %. Toutes les substances d'origine OGM doivent figurer dans la liste des ingrédients, accompagnées de la mention "génétiquement modifié".
7. Origine : le pays ou la région d'origine doit obligatoirement être indiqué(e) pour certaines catégories de produits, telles que la viande, les fruits et les légumes. Cette mention est également obligatoire lorsque la marque ou tout autre élément

figurant sur l'emballage, comme une image, un drapeau ou une référence géographique, est susceptible d'induire le consommateur en erreur quant à l'origine réelle du produit.

8. Informations nutritionnelles : celles-ci décrivent la valeur énergétique et les nutriments contenus dans le produit (comme les protéines, les matières grasses, les fibres, le sodium, les vitamines et les minéraux). Ces informations doivent obligatoirement être fournies lorsqu'il existe une allégation nutritionnelle concernant le produit.
9. Allégations nutritionnelles de santé : mentions portées sur les emballages servant à promouvoir parfois de façon exagérée le produit, par exemple à partir d'un de ses ingrédients. Toute allégation nutritionnelle ou de santé figurant sur les emballages doit être vraie et fondée sur des faits scientifiques.

Il y a aussi le symbole suivant présent sur l'étiquetage des produits fortifiés c'est-à-dire enrichis en fer, vitamines...



Siha wa salama (sac vert)

5. Réponses au test de connaissances :
- 1 : c ; 2 : b ; 3 : b ; 4 : c ; 5 : a,c,e

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES POUR LA SESSION N°3 : CLASSIFICATION E DES ADDITIFS ALIMENTAIRES

1. Demander aux jeunes de retrouver sur l'étiquetage des produits alimentaires chez eux, tous les additifs commençant par E, les noter sur une feuille en indiquant dans quel produit ils se trouvent.
2. Faire lire aux jeunes le texte d'explications sur les différents additifs alimentaires de la classe E.
3. Demander ensuite aux jeunes de classer tous les additifs E qu'ils ont notés chez eux, selon leur catégorie (antioxydant, émulsifiant, colorant...).

Session n°4 : Connaître les risques de santé liés aux produits alimentaires de contrebande, aux contrefaçons et falsifications

1. Pour introduire le sujet, l'éducateur pose la question suivante et la fait discuter en groupe :
« Pour quelle(s) raisons la contrefaçon est-elle mal vue ? »

Eléments de réponse :

- Contrefaçon : c'est du vol (d'image, de propriété, de créativité...).
- Falsification : c'est de la tromperie et parfois de l'empoisonnement.

- Consommer des produits contrefaits ou falsifiés ça peut être dangereux pour la santé (pièces automobiles pour la contrefaçon, ingrédients chimiques ou à bas prix dans les produits alimentaires pour la falsification...).
- C'est financer, par son achat, la criminalité organisée et contribuer à l'exploitation d'une main d'œuvre d'enfants...

« Quelle est la différence entre contrebande, contrefaçon et falsification ? »

Éléments de réponse :

- Un produit de contrebande peut ne pas être contrefait (ou falsifié).
- Cf. définitions page 25.

2. L'éducateur note au tableau les réponses des jeunes au tableau.

3. Puis, distribue la Fiche jeune / session n°4 afin de leur faire lire la liste des 5 indices de suspicion de produits alimentaires contrefaits.

4. Faire lire le texte des définitions et répondre aux questions posées.

Réponses aux questions

1A. marque, invention ou brevet, œuvre d'art ou livre, peinture etc...

1B. Absorber des produits toxiques, des additifs interdits, des composants cancérigènes, ou du mercure ;

1C. Non ;

1D. Menaces sur la sécurité des consommateurs, concurrence déloyale, aggravation du chômage, atteinte à la propriété individuelle, fraude fiscale.

5. Puis faire répondre les jeunes à la question n°2 pour tester leur comportement en fin de session.

Session n°5 : Bien ranger le frigo

1. Pour introduire le sujet, l'éducateur pose la question suivante et la fait discuter en groupe :

« Quelle est la différence entre un congélateur et un réfrigérateur ? »

2. Puis, il distribue la Fiche jeune / session n°5 et fait lire le texte de conseil sur le congélateur, le réfrigérateur et le placard. Ensuite, les jeunes répondent aux questions posées sur le rangement des aliments.

3. Lecture du texte de conseils comment conserver les aliments.

	<p>Ensuite les jeunes répondent aux questions posées sur la conservation des aliments.</p> <p>Éléments de réponse à la question n°4 : Critères de fraîcheur des aliments : œuf frais (plongez-le dans un récipient rempli d'eau froide. Si votre œuf reste au fond, il est bien frais), poisson (rigidité, œil, odeur), viandes (couleur marron au lieu de rouge/rose, odeur, viscosité).</p> <p>4. Lecture du texte de conseils : quand et comment nettoyer le réfrigérateur et le congélateur . Ensuite les jeunes répondent aux questions posées sur la conservation des aliments.</p> <p>5. Réponses au test de connaissances : A : 2 ; B : 1,2 ; C : 1 ; D :2,3 ; E : 3 ; F : 3</p>
Type d'activités	Lecture, Dessin, Calcul, Débat, Jeu de rôles, Observation,Analyse critique, Rédaction
	<p>www.mcinet.gov.ma (liste d'adresses utiles dont les Associations de consommateurs).</p> <p>www.conso.net/education.htm (site ressource en outils pédagogiques)</p> <p>www.dolceta.eu (modules d'éducation à la consommation)</p> <p>www.invs.sante.fr/surveillance (liste de définitions de mots)</p> <p>http://ec.europa.eu/consumers/ (site de la Commission européenne/ protection des consommateurs).</p> <p>www.youthxchange.net (idées d'activités pour des jeunes).</p> <p>www.ctaconso.fr (site d'informations sur la consommation pour les 12-25 ans).</p>

Fiche jeune

Dans le discours des humoristes, il y a toujours un peu de vrai ; ceux-ci ne se sont pas trompés "la vie est bien une maladie mortelle". Tous les jours, nous mettons notre vie en danger : volontairement, sports extrêmes, tabac, alcool... ou involontairement, circulation, accidents, stress...

Les risques liés à l'alimentation relèvent de cette deuxième catégorie et causent encore aujourd'hui, malgré de nombreux progrès sanitaires, des intoxications qui peuvent s'avérer mortelles.

Quelques gestes simples à suivre, quelques notions faciles à retenir, suffisent pour faire fortement diminuer les risques lorsque l'on choisit et consomme un aliment. Ce sont ces gestes, ces notions dont cette fiche doit permettre l'acquisition.

Session n°1 : Connaître les intoxications alimentaires et savoir les éviter

1. Qu'est-ce qu'un microbe ? Décris ce que c'est, dans quel milieu vivent les microbes, ce qu'ils font, s'ils sont bons ou mauvais pour notre santé.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Lire les textes suivants

Il existe des milliards de microbes autour de nous, dans l'air que nous respirons, sur notre peau, nos vêtements... Un microbe est un être vivant, infiniment petit, invisible à l'œil nu. La plupart de ces micro-organismes sont sans incidence sur notre vie. En revanche, certains sont utiles, et d'autres s'avèrent néfastes. Il ne faut donc pas condamner tous les microbes, bien au contraire. Et même dans l'alimentation, on trouve de « gentils » microbes.

Les microbes utiles dans l'alimentation



- Des microbes qui conservent

Grâce à certains microbes (levures, ferments, bacilles...), l'acidification, la salaison ou la fermentation d'un aliment permettent de le conserver plus longtemps et de modifier sa consistance ou son goût. Exemple : le fromage (les microbes utilisent le sucre du lait et le transforment en acide lactique...)

- Des microbes qui donnent bon goût

Certains microbes modifient le goût ou l'odeur du produit dans lequel ils ont été inoculés (fromage, beurre, salaisons...)

- Des microbes qui font joli

D'autres microbes sont utilisés pour modifier la texture ou l'aspect de l'aliment

Les microbes qui peuvent entraîner des maladies



Si certains microbes pathogènes n'ont pas d'impact sérieux sur la santé, certains attirent l'attention à cause de la fréquence de leur apparition ou de la gravité de leurs effets. Attention donc, dans l'alimentation, aux microbes suivants...

Vous allez faire connaissance avec 4 microbes responsables des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) les plus fréquentes ou graves :

- Botulisme
- Salmonellose
- Staphylococcose
- Listériose



Le botulisme

Type : le botulisme est une maladie due aux toxines secrétées par une bactérie appelée *Clostridium botulinum*.

Signes : troubles de la vue, douleurs abdominales, nausées, vomissements, diarrhée, paralysie des muscles respiratoires. Ces toxines sont mortelles.

Conditions : sont concernés les produits mal mis en conserve (mal stérilisés), ou des charcuteries artisanales ou familiales, et des poissons salés ou fumés.

PRÉ

Toute conserve dont la boîte est bombée ou fortement cabossée avant l'ouverture ou qui dégage une odeur de beurre rance est suspecte. Jetez-la !



La salmonellose

Type : la salmonellose est une maladie causée par une bactérie (appelée salmonella enteriditis). Ces germes existent dans le tube digestif des animaux et à l'extérieur.

Signes : l'intoxication se manifeste par une diarrhée accompagnée de vomissements ou de douleurs abdominales. Danger de déshydratation.

Conditions : les bactéries se multiplient à température ambiante. Les bactéries sont souvent transmises par les mains sales.

PRÉ

- Se laver les mains en sortant des toilettes, après avoir touché une poubelle, après avoir manipulé des légumes pleins de terre, entre chaque opération...
- Bien cuire les aliments à plus de 70 degrés celsius.

La staphylococcose



Type : le staphylocoque doré (*staphylococcus aureus* ou staphylocoque doré) transporté par l'homme, produit à l'intérieur des aliments contaminés la toxine responsable de la maladie.

Signes : nausées, vomissements, douleurs abdominales violentes, risque de déshydratation.

Conditions : ce germe se développe à température ambiante et en général dans les plaies et infections du corps. Il est détruit par une exposition de quelques minutes à 70 degrés.

Eviter tout contact des aliments avec des plaies ou des infections.

PRÉ

La listériose



Type : c'est une maladie due à une bactérie très résistante, même au froid ! Cette bactérie est appelée *listeria monocytogenes*.

Signes : la maladie débute par des symptômes de type grippal et se poursuit par des troubles nerveux (convulsions, raideurs de la nuque, paralysie faciale, coma...). C'est une maladie mortelle dans un tiers des cas. De plus, la femme enceinte y perd son bébé dans trois cas sur quatre.

Conditions : la bactérie est résistante et se développe même à basse température. Elle continue de se multiplier au réfrigérateur.

Sur une personne fragile (enfant, femme enceinte, personne âgée), éviter les fromages au lait cru, certaines charcuteries (mortadelle, saucissons), poissons fumés, huîtres, coquillages crus...

PRÉ

3a. Dessinez un « bon » microbe. Où se trouve-t-il ? Que fait-il de bien ?

.....
.....
.....

3b. Dessinez un microbe qui peut vous faire du mal. Où se trouve-t-il ?
Qu'est ce qu'il fait de mal ?

.....
.....
.....

4. Citez trois types de microbes néfastes à la santé, que l'on peut trouver dans les aliments.

.....
.....
.....

5. Indiquez les précautions qu'il faut prendre afin d'éviter les toxico-infections suivantes.

Botulisme

Listériose

Salmonellose

Staphylococcose

6. Indiquez dans chaque cas quel est ou quels sont le(s) microbe(s) qui pour rester en vie ou se développer, préfère(nt) :

6a. Température froide (celle du frigo)

.....
.....
.....

6b. Température ambiante

.....
.....
.....

7. Test de connaissances

7a. C'est l'été, il fait très chaud, tu as soif. Tu as trouvé une bouteille de lait aux trois quart vide dans la cuisine. Selon toute vraisemblance, elle est restée toute la journée sur la table de la cuisine.
Que fais-tu ?

- a. Tu en bois un verre sans hésiter.
- b. Tu goûtes une gorgée avant de t'en servir un verre.
- c. Tu n'y goûtes pas, tu demanderas à tes parents si tu peux la boire.

7b. Tu rapportes de la viande fraîche et des yaourts des courses. Quel est le moyen le plus efficace pour rendre les microbes qui sont peut être dans ces aliments, inoffensifs ?

- a. Tu places les aliments au réfrigérateur.
- b. Tu congèles puis décongèles les aliments avant de les manger.
- c. Tu laves les aliments.
- d. Tu cuis la viande à plus de 60 degrés.

7c. Tu as envie d'ouvrir une boîte de conserves de pois chiches. Avant de l'ouvrir, tu vérifies...

- a. Si l'étiquette est bien intacte.
- b. Si la boîte est propre.
- c. Si la boîte est gonflée.

7d. Ta mère t'a demandé de ranger les courses. Comme tu es gentil, tu acceptes. Mais avant...

- a. Tu grignotes un peu, le rangement des viandes et des légumes peut bien attendre un peu.
- b. Tu mets toutes les courses par terre pour que ce soit plus pratique.
- c. Tu te laves les mains.

Session n°2 : Apprendre à conserver et manipuler un aliment en toute sécurité

1. Lire les textes suivants.

Les plus grands risques d'empoisonnement alimentaire sont liés à la rupture de la chaîne du froid. Il faut en tenir compte lorsque l'on fait ses courses.

Règles d'organisation des courses à l'épicerie ou au super-marché

- Commencer ses courses par tout ce qui est non alimentaire.
- En arrivant à l'alimentaire, éviter les produits « frais » (laitages, viandes, charcuteries...) exposés manifestement au soleil ou à la chaleur.
- Vérifier pour les produits qui en possèdent, la Date Limite de Consommation (DLC), ne pas prendre les produits dont la DLC est trop proche, voire dépassée.
- Commencer l'alimentaire par les produits secs (conserves, épicerie...) ainsi que les boissons.
- N'acheter les produits frais et surgelés qu'en toute fin, juste avant de passer à la caisse et de rentrer chez soi.

Qu'est-ce que la DLC ? La DLUO ?

DATE LIMITE DE CONSOMMATION

Cela correspond à la mention « à consommer jusqu'au... ». Ce délai passé, les produits sont considérés comme impropres à la consommation et interdits à la vente.

DATE LIMITE D'UTILISATION OPTIMALE

Cela correspond à la mention « à consommer de préférence avant le... ». Le dépassement de cette date ne signifie pas que le produit devient dangereux mais que ses qualités (goût, texture, qualités nutritionnelles...) peuvent s'altérer.

2. Lorsqu'on fait les courses alimentaires, sur quels types de produits doit-on chercher la DLC ? Citez au moins 10 produits

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Session n°3 : Apprendre à lire un étiquetage

Quand on achète un produit déjà emballé, celui-ci doit avoir une étiquette. C'est une obligation de la part du producteur pour informer le consommateur avec rigueur et précision. Sais-tu lire une étiquette ?

Découvrez les différentes informations que l'on retrouve sur un produit alimentaire tel qu'une boîte de céréales.



Test de connaissances

1. Tu veux acheter un yaourt. Tu regardes la date limite de consommation et tu t'aperçois qu'elle indique la date d'hier. Mais il n'y a pas d'autres yaourts dans le magasin. Que fais-tu ?

- a. Tu l'achètes et tu te plains au commerçant, en espérant qu'il va te faire un rabais.
- b. Tu l'achètes et tu le manges quand même, ça ne peut pas faire mal.
- c. Tu ne l'achètes pas et tu vas dans un autre magasin.

2. Tu achètes une plaquette de chocolat de 100g. Tu regardes les informations nutritionnelles et tu lis qu'il y a 51,1 g de glucides et 254 mg de calcium.

- a. Ce sont les ingrédients qui ont été utilisés pour faire le chocolat.
- b. Cela veut dire que plus de la moitié d'un morceau de chocolat contient du sucre.
- c. Ça ne veut rien dire, c'est juste de la publicité.

3. Tu trouves un paquet de biscuit chez toi. Tu tombes sur la DLUO et tu t'aperçois qu'elle indique une date du mois dernier. Que fais-tu ?

- a. Tu jettes les biscuits.
- b. Tu ouvres la boîte et tu en goûtes un, pour voir si c'est bon.
- c. Tu ouvres la boîte et tu manges sans te poser de questions.

4. Tu viens d'acheter la nouvelle boisson super énergisante dont le personnage est le héros de ton dessin animé préféré. Tu voudrais connaître le secret de fabrication de cette boisson. Où trouves-tu ces informations ?

- a. Sur le ticket de caisse.
- b. En regardant ton héros dans le dessin animé diffusé chaque soir à la TV.
- c. En lisant la liste des ingrédients.

5. La liste des ingrédients de cette boisson est écrite tel quel : « eau, sucre, extraits de racines de radis (1%), poudre d'orange, colorant ». Qu'est-ce que cela veut dire ? (plusieurs réponses possibles).

- a. L'eau est le premier ingrédient en quantité.
- b. Le colorant est le premier ingrédient en quantité.
- c. Il y a plus de racines de radis que de poudre d'orange.
- d. L'eau et le sucre représentent maximum 25% du total des ingrédients.
- e. L'eau et le sucre représentent au moins 90% du total des ingrédients.

La classification E qui figure sur un additif alimentaire indique que celui-ci a passé des tests d'innocuité et que son utilisation dans l'ensemble de l'UE a été approuvée. Cette homologation fait l'objet d'un suivi et d'une actualisation constante en fonction des nouvelles données scientifiques.

Pour en savoir plus : Comprendre la classification E

Voici quelques additifs alimentaires courants :

- les antioxydants : ils permettent aux denrées alimentaires de durer plus longtemps en contribuant à empêcher que les matières grasses, les huiles et certaines vitamines ne s'oxydent au contact de l'air. L'oxydation fait perdre leur couleur aux aliments et les rend rances. Exemple : la vitamine C également appelée acide ascorbique ou E300
- les colorants : ils sont parfois utilisés afin de pallier la perte de couleur naturelle pendant le conditionnement ou le stockage ou pour donner au produit une couleur homogène. Exemple : le caramel (E150a), utilisé dans les produits comme les sauces et les boissons non alcoolisées.
- les émulsifiants, les stabilisants, les agents gélifiants et épaississants : les émulsifiants tels que les lécithines (E322) permettent de mélanger les ingrédients qui se sépareraient habituellement comme l'eau et l'huile. Les stabilisants permettent d'empêcher les ingrédients de se séparer à nouveau. La pectine (E440), utilisée pour fabriquer la confiture est un exemple d'agent gélifiant courant. Les agents épaississants donnent plus de corps à la nourriture, tout comme ajouter de la farine permet d'épaissir une sauce.
- les exhausteurs de goût : ils font ressortir le goût dans les denrées alimentaires salées ou sucrées, sans ajout d'arôme. Exemple : le glutamate monosodique (E621) est souvent ajouté dans les aliments préparés, notamment dans les soupes, les sauces et les saucisses.
- les conservateurs : ils permettent d'empêcher que les aliments se gâtent. La plupart des denrées qui ont une longue durée de conservation comprennent des conservateurs sauf lorsqu'une autre méthode de conservation a été utilisée (comme la congélation, la mise en conserve ou le séchage). Exemple : les fruits secs sont souvent traités avec de l'anhydride sulfureux (E220) pour arrêter le développement de moisissures ou de bactéries ; le lard, le jambon le corned-beef et autres viandes salées sont souvent traités avec du nitrite et du nitrate (E249 à E252) pendant la salaison.
- les édulcorants : ils sont souvent utilisés pour remplacer le sucre dans les produits tels que les boissons gazeuses, les yaourts et les chewing-gums. Exemple : l'aspartame (E951), la saccharine (E954), l'acesulfame-K (E950) et le sorbitol (E420).

Session n°4 Connaître les risques de santé liés aux produits de contrebande, aux contrefaçons et falsifications

Les 5 indices qui permettent de se douter qu'un produit est contrefait ou falsifié ou de contrebande.

1^{er} indice : le lieu de vente.

Acheter chez un marchand ambulant ou dans un endroit qui n'a pas « pignon sur rue » accroît le risque de trouver des produits contrefaits.

2^{ème} indice : la qualité du produit.

Regardez bien en détail la boîte ou le produit, goûtez-le si vous le pouvez (par exemple les épices en vrac). Si vous remarquez une différence par rapport au produit que vous connaissez d'habitude, il y a toutes les chances que ce produit soit contrefait.

3^{ème} indice : le prix.

Méfiez-vous d'un prix anormalement bas, car seules les « filières parallèles » sont en mesure de proposer des articles à ces conditions tarifaires.

4^{ème} indice : l'étiquetage.

Examiner avec soin l'étiquette, quand elle existe : une mauvaise qualité d'impression ou une erreur d'orthographe révèlent généralement une contrefaçon.

5^{ème} indice : l'emballage.

Vérifiez que l'emballage (s'il y a emballage) est de qualité et qu'il correspond à la valeur du produit.

1. Lire les définitions suivantes.

La contrefaçon, c'est la reproduction, l'imitation, l'usage d'une marque sans l'autorisation du propriétaire, la copie, l'importation, la vente d'une invention, sans le consentement du titulaire du brevet, la reproduction, totale ou partielle d'un dessin ou modèle, l'édition d'écrits, de musiques, de peintures ou d'œuvres de l'esprit en violation des droits d'auteur. La falsification c'est détenir, produire, importer, vendre un produit différent, notamment par l'addition ou la soustraction de composants, de ce qu'il est censé être, de par la loi ou de par les usages. Les principaux produits alimentaires sont souvent touchés. Le "mouillage" du lait (ajout d'eau) est aussi ancien que sa commercialisation.

Les falsifications (ou tromperies) menacent la santé des consommateurs. Exemples : (tous venus de Chine) mélamine toxique ajoutée dans des laits, colorants interdits dans des sauces ou des gâteaux de riz, moisissures cancérigènes sur des fruits secs, antibiotiques dans du miel, mercure dans les anguilles. La contrebande désigne le transport illégal de marchandises au travers des frontières, afin d'éviter de payer des taxes ou de faire entrer des produits interdits dans un pays. La contrebande concerne souvent des produits contrefaits ou falsifiés. Toutefois, ces derniers, avec le développement et la libéralisation du commerce mondial et l'insuffisance corrélative des contrôles de conformité, passent hélas souvent officiellement les frontières sans être détectés.

1a. Que peut-on contrefaire (citez 3 types de contrefaçons) :

.....
.....

1b. A votre avis que peut absorber à son insu un consommateur qui consomme un produit falsifié ? Citer au moins trois exemples.

.....
.....

1c. La contrefaçon et la falsification ne passent-elles que par la contrebande ?

Oui Non

1d. Citer au moins trois conséquences néfastes de ces fléaux : contrebande, contrefaçon, falsification (ou tromperie).

.....
.....

2. Citez 3 indices fréquents de reconnaissance d'un produit issu de la contrefaçon, de la falsification ou de la contrebande.

.....
.....

Session n°5 Bien ranger le frigo

LE CONGÉLATEUR : BIEN RÉPARTIR LES ALIMENTS

Dans le congélateur, on séparera les produits : viandes dans un tiroir, plats cuisinés dans un autre et légumes dans un troisième. Il faut éviter de garder une étagère vide quand d'autres débordent. En effet le congélateur doit répartir également la température pour fonctionner correctement. S'il s'agit d'un congélateur sans tiroirs, ordonner les produits selon leurs types, et bien les répartir dans l'espace.

Attention : on ne range pas les mêmes produits au congélateur et au réfrigérateur !

Les produits seront rangés avec leur emballage d'origine s'ils en ont ou en sachets plastiques s'il s'agit d'une congélation de produits « maison ».

Il faut à tout prix éviter que les germes se transmettent d'un produit à un autre ou d'un emballage à un produit. Rappelons qu'à ces températures négatives, les micro-organismes ne sont pas tués, ils dorment.

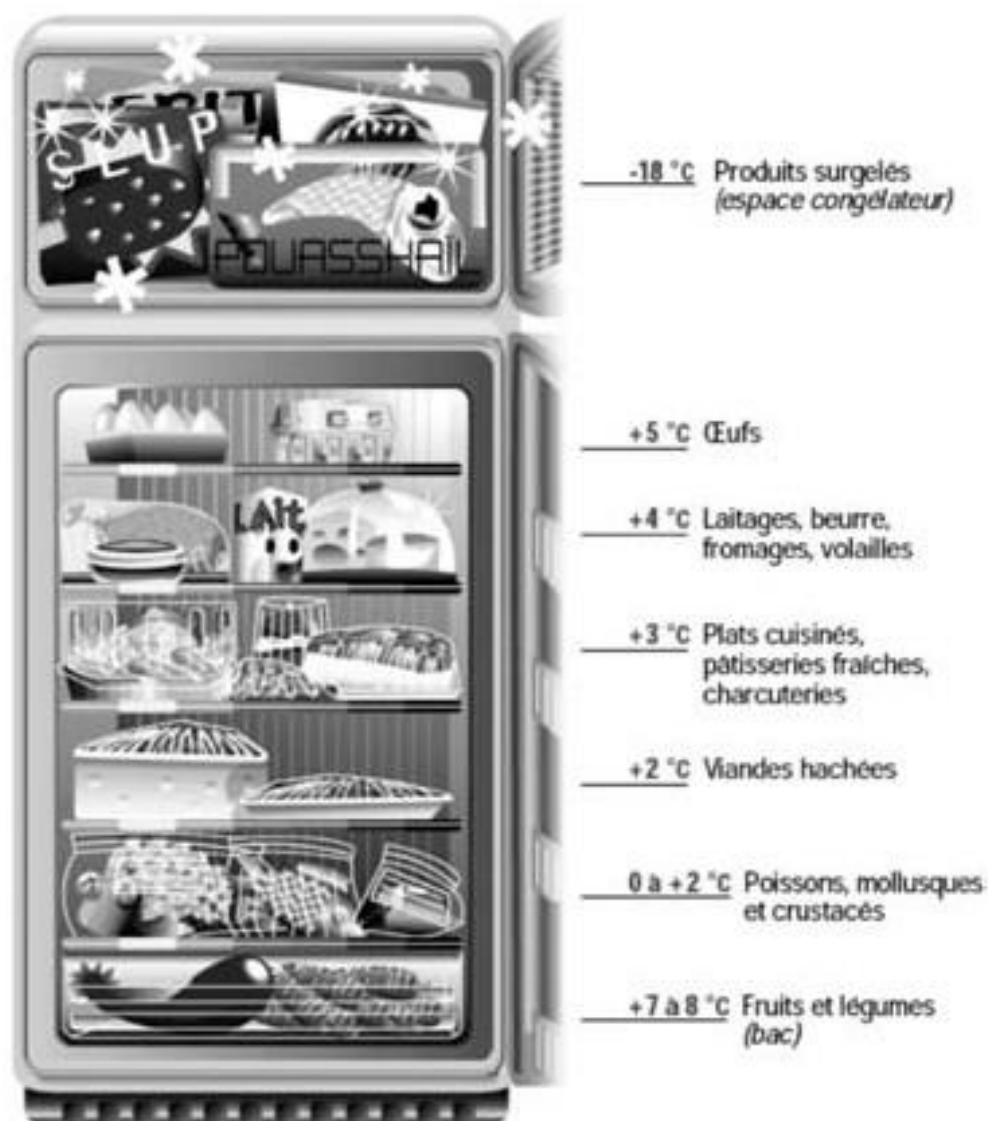
Les produits frais destinés à la congélation doivent respecter les mêmes règles que les produits achetés congelés. Il faut les congeler le plus rapidement possible après l'achat.

LE RÉFRIGÉRATEUR : DE BAS EN HAUT

- Viandes et poissons doivent être conservés entre 0 et 3 degrés ; ils seront placés sur la grille du haut.
- Pâtisseries, crèmes et sauces, fromages et yaourts au milieu.
- Enfin, les fruits et légumes seront mis dans les bacs en bas du réfrigérateur.
- Beurre, œufs, lait et boissons seront stockés dans la porte du réfrigérateur.

Les produits entamés et les produits ayant des Dates Limites de Consommation les plus proches sont à consommer en premier.

Dans le réfrigérateur, tous les produits doivent être protégés par leur emballage, un film ou une boîte fermée, pour éviter qu'ils ne se souillent entre eux : pas de contamination !



Dans le placard : premier entré, premier sorti !

L'épicerie doit être rangée dans un endroit propre, sec, à l'abri de la lumière.

Il faut placer le nouveau produit au fond du placard et ramener l'ancien sur le devant. Cette règle est très utilisée dans les grandes et moyennes surfaces.

1. Partir de la liste de courses établie précédemment en groupe.
Où range-t-on chacun des aliments ? (réfrigérateur, congélateur, placard, dans la maison à l'air libre...) ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

2. Dessiner un réfrigérateur, un congélateur, un placard, chacun avec des étagères et noter dans chaque rangement les aliments qui lui sont destinés.

COMMENT CONSERVER...

Les restes

L'ensemble des restes doit impérativement être couvert pour éviter une contamination croisée d'un produit à un autre.

Les aliments doivent être redescendus à température ambiante au-dessous de 20° degrés avant d'être mis au frais.

Ne faire réchauffer que la quantité de produit nécessaire.

Lors du stockage d'un plat en sauce, séparer viande et sauce.

Les aliments sous vide

Si les emballages ne sont pas endommagés (jeter immédiatement les poches en plastique gonflées ou percées), on peut les stocker en se reportant aux recommandations inscrites sur les emballages.

Les conserves

Toute déformation de la boîte indique une prolifération anormale de micro-organismes ; il faut la jeter, sans l'ouvrir.

Les boîtes fortement cabossées peuvent ne plus être étanches, il faut les jeter.

Il faut les stocker dans un endroit propre, sec à l'abri de la lumière, et les jeter si leur Date Limite d'Utilisation Optimale (DLUO) ou de Consommation (DLC) est dépassée.

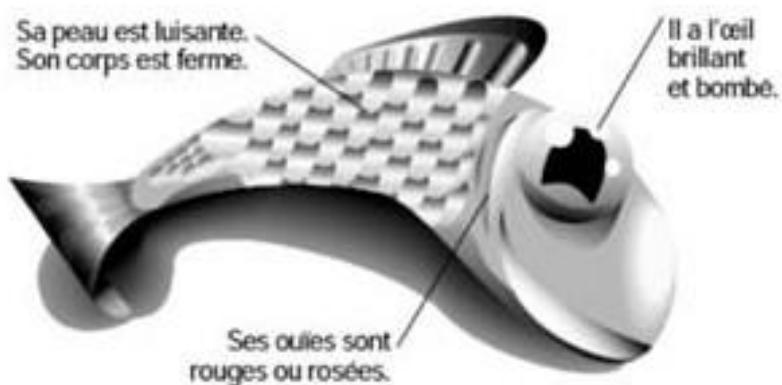
Il ne faut pas garder une boîte de conserve entamée. Le cas échéant, transvaser son contenu dans un récipient adapté, le couvrir et le mettre au réfrigérateur, pas plus de 24 heures.

Les fruits et légumes

Il ne faut pas les laisser enfermés dans un sac plastique.

Dans un lot, jeter celui qui est pourri. Laver le fruit ou le légume avant toute préparation ou consommation (bien se laver les mains aussi...).

Comment reconnaître un poisson frais ?



3a. C'est la fin du repas. Ta mère a des courses à faire et te demande de ranger les restes du repas. Comment procèdes-tu ?

.....

.....

.....

3b. Pour un plat de viande avec des légumes ? On les range tout de suite ou on attend ? Dans quels récipients ? Où les range-t-on ?

.....

.....

3c. Pour une boîte de conserve ouverte ?

.....

.....

3d. Les fruits frais ?

.....
.....

4. Comment reconnaître...

a. Un œuf frais ?

.....
.....

b. Un poisson avarié ?

.....
.....

c. Une viande avariée ?

.....
.....

NETTOYER CONGELATEUR ET REFRIGERATEUR

Il est indispensable de conserver les aliments dans des lieux propres et sains, et de veiller particulièrement aux congélateurs et réfrigérateurs.

Un bon entretien se décompose en deux étapes indispensables : tout d'abord un nettoyage des saillies visibles, puis une désinfection qui élimine les contaminations microbiennes. Le réfrigérateur et le congélateur ne seront propres à conserver les aliments qu'à condition d'avoir été désinfectés. Cependant, il ne sert à rien de désinfecter sans avoir préalablement nettoyé.

Pour nettoyer correctement le réfrigérateur on utilisera un détergent, et un désinfectant.

Ne pas remettre les aliments congelés s'ils ont eu le temps de décongeler.

Comment nettoyer ? Le nettoyage se fait selon la procédure suivante :

- Débrancher le congélateur, le vider et le dégivrer ;
- Diluer le produit détergent avec de l'eau à bonne température, puis le passer sur l'ensemble des surfaces à l'aide d'une éponge ;
- Après un temps d'action, rincer les surfaces à l'eau claire ;
- Jeter alors le détergent usagé et rincer le seau pour y diluer le désinfectant ;
- Appliquer le désinfectant sur les surfaces du congélateur ;
- Rincer abondamment les surfaces après avoir laissé agir le produit ;
- Sécher les surfaces avec un chiffon propre ;
- Remettre le congélateur en fonctionnement.

Pour le réfrigérateur : le nettoyer au minimum une fois par mois.
Pour le congélateur : le nettoyer au minimum une fois par an.

5. Faire un dessin d'un grand réfrigérateur au tableau avec plusieurs aliments dessinés sur des feuilles scotchées sur le dessin du réfrigérateur.

- Comment procède-t-on pour le nettoyage du réfrigérateur ?
- On enlève les aliments. On les met où ? Pourquoi ?
- Quels produits de nettoyage on utilise ?
- Avec quel instrument ?
- On rince ? Comment ?
- On remet les aliments ? Tous les aliments ? Tout dépend de quoi ?
- Et le prochain nettoyage, c'est dans combien de temps ?

6. Test de connaissances (une ou plusieurs réponses possibles).

a. Tu dois ranger des produits surgelés. Où les mets-tu ?

1. Dans le réfrigérateur.
2. Dans le congélateur.
3. Tu attends qu'ils décongèlent avant de les ranger.

b. Ta maman te demande de congeler de la viande fraîche qu'elle vient d'acheter. Comment fais-tu ?

1. Tu te laves d'abord les mains.
2. Tu mets la viande dans un sac plastique spécial congélation avant de la mettre au congélateur.
3. Tu mets la viande dans un sac plastique ordinaire avant de la mettre au congélateur.
4. Tu mets directement la viande au congélateur sans l'emballer .

c. Tu vas chercher une boîte de conserve de pois chiches dans le placard. Il y en a bien une bonne dizaine. Laquelle choisis-tu ?

1. Tu regardes la DLUO de toutes les boîtes et tu prends celle dont la DLUO est la plus courte.
2. Tu prends la première boîte qui se présente.
3. Tu prends la boîte que tu trouves la plus jolie.

d. Tu aides à ranger les courses dans le réfrigérateur. Tu mets...

1. Les légumes dans le haut du réfrigérateur.
2. La viande dans le haut du réfrigérateur.
3. Les fruits dans le bas du réfrigérateur.
4. Le poisson dans au milieu du réfrigérateur.

e. On reconnaît un œuf frais...

1. En le pesant : s'il est lourd alors il est frais.
2. En regardant sa forme : s'il est plutôt ovale alors il est frais.
3. En le plongeant dans un récipient rempli d'eau froide : s'il reste au fond alors il est frais.
4. S'il y a au moins une plume collée dessus alors il est frais.

F. Doit-on laver le réfrigérateur ...

1. Une fois par an.
2. Une fois tous les trois mois.
3. Une fois par mois.
4. Toutes les semaines.

Fiche éducateur

Age	13 ans et +
Durée suggérée	2 sessions x 2 heures
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Mieux connaître ses droits en tant que consommateur • Développer l'esprit critique • Savoir exercer ses droits en tant que consommateur
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Recenser les informations obligatoires destinées au consommateur lors d'un achat • Apprendre à hiérarchiser des problèmes et à les exprimer par écrit • Connaître les organismes et lieux d'information et de protection des consommateurs
Plan d'action	<p>Session n°1 : Apprendre à réclamer</p> <p>Pour les exemples introduits par l'Éducateur , éviter de choisir une intoxication alimentaire car ici l'objectif est d'apprendre à réclamer et non pas de savoir reconnaître et prévenir une intoxication alimentaire (voir Fiche sur la sécurité alimentaire).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'Éducateur fait lire aux jeunes le texte de conseils. 2. Les jeunes discutent des contenus du texte en binômes. Les questions suivantes pourraient guider leurs échanges : <ul style="list-style-type: none"> • Les jeunes connaissent-ils et comprennent-ils leurs droits en tant que consommateurs ? • Savent-ils où se renseigner , se rendre, en cas d'interrogations sur ces mêmes droits ? 3. L'Éducateur notera au tableau leurs réponses à ces questions. 4. Jeu de rôles : Un jeune joue le consommateur , un autre le vendeur... Et d'autres peuvent jouer le rôle des différentes personnes que le consommateur va chercher à contacter... Scénario : Vous achetez une brique de lait dans un petit supermarché. A l'ouverture, vous vous apercevez qu'elle pique, que le lait a tourné. Que faites-vous ? <p>Réponse : Retourner au magasin et échanger la brique.</p>

Le commerçant ne veut rien entendre, le ton monte et finalement vous repartez avec votre brique de lait tourné...

Réponse : Contacter l'Association de consommateur

5. Faire noter les noms, adresses et téléphones des APC à proximité.
6. Faire lire deux témoignages et réagir les jeunes.

Session n°2 : S'organiser pour faire valoir ses droits

Cette activité a pour but de s'entraîner à formuler une réclamation en cas de litige.

Cela va permettre aux jeunes de :

- Rassembler les faits et les documents ;
- Analyser leur réclamation et ce qu'ils attendent du professionnel (vendeur...).

1. Faire lire l'encadré « Pas à pas, comment se défendre pour régler un litige ».
2. Les jeunes devront ensuite remplir la feuille de questions.
3. Une fois remplie, l'Éducateur demande aux jeunes d'écrire une lettre de réclamation.
4. Les jeunes échangent leurs lettres en binôme et débattent ensuite de chacune de ces lettres.

Exemples de questions pour mener le débat :

- Points forts et points faibles.
- Existe-il des différences entre ce que l'auteur de la lettre souhaitait dire et ce que le destinataire a compris ? Pourquoi ?
- Si vous étiez très en colère pour une raison, quelle ligne de conduite serait la plus judicieuse ?
- De quelle autre façon peut-on réaliser une réclamation ? Quelle méthode est la plus appropriée ? Dans le cas où une lettre de réclamation serait envoyée à un vendeur la classe pourrait suivre la progression de la réclamation.
- Où peut-on trouver des conseils et des informations sur le droit des consommateurs et les réclamations ?

Faire rechercher les organismes, ministères, associations s'occupant de cela. Adresses, sites internet (associations de protection du consommateur, services publics...).

5. L'Éducateur présente trois types de lettre, et pour chacune demandera d'en lister les points forts et faibles (style, contenu, forme, demande...).

Cette activité a pour but de permettre aux jeunes de mettre en œuvre une analyse critique sur la rédaction d'une lettre de réclamation :

- Hiérarchiser les problèmes.
- Réclamer à bon escient.
- Savoir exprimer justement sa demande de réparation.

Type d'activités	Lecture, débat, jeu de rôles, analyse de situation, rédaction de lettre, analyses critiques de lettres de réclamation.
	<p>www.mcinet.gov.ma (liste d'adresses utiles dont les Associations de protection du consommateur).</p> <p>www.conso.net/education.htm (site ressource en outils pédagogiques).</p> <p>www.dolceta.eu (modules d'éducation à la consommation).</p> <p>http://ec.europa.eu/consumers/ (site de la Commission européenne / protection des consommateurs).</p> <p>www.youthxchange.net (idées d'activités pour des jeunes).</p> <p>www.ctaconso.fr (site d'informations sur la consommation pour les 12-25 ans).</p>

Fiche jeune

Lorsqu'il achète un produit, lorsqu'il s'abonne à un service, lorsqu'il paie pour des travaux, ... le consommateur a des droits. Il existe des règlements, des lois, des décrets, qui imposent aux commerçants, aux distributeurs, aux entrepreneurs, de garantir au consommateur la qualité des produits et des services qu'il achète.

Mais concrètement, lorsqu'il arrive un problème, que l'on n'est pas satisfait d'un produit ou d'un service, que peut-on faire ?

Il est très important de ne pas baisser les bras et de faire valoir ses droits

Les droits du consommateur

La loi 31-08 a prévu 6 droits pour la protection du consommateur :

- Le droit à l'information ;
- Le droit à la protection des droits économiques du consommateur ;
- Le droit à la représentation ;
- Le droit à la rétractation ;
- Le droit au choix ;
- Le droit à l'écoute.
-

Les associations de protection du consommateur

Les Associations de Protection des Consommateurs ont pour objectifs d'éduquer à une consommation responsable, à travers le développement d'un esprit critique et une responsabilité chez le consommateur ; de contribuer à la transformation sociale, à travers le respect des droits, de la qualité d'un produit ou service, l'élaboration de nouvelles normes ou réglementations et la moralisation des relations ; de négocier la conciliation des litiges à travers la médiation et le lobbying et d'ester en justice afin de garantir les droits économiques du consommateur.

Session n°1 : Apprendre à réclamer

1. Lire les conseils suivants.

Vous avez subi un litige ou été victime d'une arnaque ? Vous avez perdu de l'argent ? Vous êtes loin d'être seul... Réagissez !

Savoir réclamer

Insatisfait d'un de vos achats ? Retournez-le au magasin . Expliquez leur quel est le problème et ce que vous attendez d'eux. Prenez aussi le nom de la personne qui va être votre interlocuteur par la suite. Si vous n'obtenez pas le résultat escompté, l'étape suivante est de contacter directement le service client du siège social de l'entreprise, par email, en leur écrivant ou en téléphonant, les coordonnées se trouvent généralement sur Internet. Attention, si vous téléphonez, veillez à bien noter la date et l'heure du coup de fil, le nom de la personne à qui vous avez parlé ainsi que ce qui vous a été dit. Ecrire un courrier de rappel suite à votre appel est également une bonne idée. Et surtout, gardez un exemplaire ou une copie de chaque démarche.

Toujours pas satisfait ?

Contactez l'Association de Protection du Consommateur la plus proche de chez vous.

www.mcinet.gov.ma (liste d'adresses utiles dont les Associations de Protection du consommateur).

Le service client de l'entreprise mis en cause vous ignore superbement, ne répond pas à vos courriers ou vos appels, refuse de faire quelque chose, ou vous fait une offre non-satisfaisante... ? Vous n'avez plus le choix, il vous faut envisager le recours au tribunal pour trouver la meilleure solution au litige.

2. Notez des adresses, des lieux, des personnes vers lesquels on peut se retourner pour faire valoir ses droits de consommateurs.

.....
.....

3. Lire le témoignage de ces deux jeunes.

“Si je ne suis pas satisfaite d'un produit, je retourne au magasin et je demande un échange. Cela ne marche pas toujours. Une fois, j'ai acheté un collier assez cher mais le magasin n'a jamais accepté de faire l'échange. Je n'y suis plus jamais retournée.” - Houda, 21 ans

“Je ne me plains pas assez. Je le fais seulement lorsque cela concerne des produits très chers. Dans ces cas là, je retourne au magasin avec la garantie et le reçu.” - Hicham, 20 ans.

Comment vous situez-vous par rapport à ces témoignages ? De qui vous sentez-vous le plus proche ? Et vous, dans ces situations que feriez-vous ? Racontez

.....
.....

Trouvez-vous que vous vous « plaignez » assez ? Pourquoi ?

.....
.....

Session n°2 : S'organiser pour faire valoir ses droits

Pas à pas : comment se défendre pour résoudre un litige

1. Commencez par vous renseigner sur vos droits.
2. Vous avez plus de chances d'obtenir ce que vous voulez si vous restez calme.
3. Tenez-vous en aux faits.
4. Expliquez ce que vous attendez : une excuse, un échange, un remboursement, une indemnisation, un meilleur service ou une compensation.
5. Assurez-vous que vous vous adressez bien à la personne investie de l'autorité nécessaire pour agir ; demandez le directeur si nécessaire.
6. Gardez un dossier avec toutes les informations dont vous aurez besoin : commande, reçus, garanties, preuves de paiement, lettres, dates des conversations et nom des gens auxquels vous avez parlé.
7. Si vous avez besoin d'envoyer quoi que ce soit à l'entreprise en question, envoyez-leur un double et gardez l'original.
8. Réagissez à la minute où vous découvrez un problème, ne remettez pas à plus tard.
9. Indiquez toujours vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail et n'importe quel numéro de référence ou de dossier que l'entreprise vous a attribué.

1. Réfléchissez à une réclamation que vous envisagez ou avez déjà faite. Répondez aux questions suivantes pour formuler votre réclamation et faire valoir vos droits.

a. Objet ou service dont vous êtes insatisfait ?

De quoi s'agit-il ? (objet, fabricant : bien détailler)

.....
.....

Son numéro de série (le cas échéant) :

Savoir réclamer

Sa date d'achat ?

Dans quel magasin ?

b. Quel est le problème ?

.....
.....
.....

c. Quelle pourrait-être la solution ? (Exemple : la ligne de conduite que le vendeur devrait adopter)

.....
.....
.....

d. Quels documents possédez-vous ?

Ces documents ne sont pas tous nécessaires ou obligatoires, mais il est préférable d'en avoir le plus possible.

Réunissez-en le plus grand nombre et gardez les précieusement.

- Publicité ;
- Emballage d'origine ;
- Manuel d'utilisateur ;
- Reçu de livraison ;
- Facture ou reçu d'achat ;
- Garantie...

e. A qui doit-on adresser sa réclamation ?

Nom et/ou poste de la personne :

.....

Entreprise/magasin :

.....

Adresse :

.....

Téléphone/E-mail :

.....

f. Préparez votre réclamation.

Sur une feuille de papier standard A4, rédigez votre lettre de réclamation en utilisant les informations réunies dans les points 1, 2 et 3. Soyez bref, tenez-vous en aux faits, restez calme et poli. Dated votre lettre et n'oubliez pas d'y indiquer vos coordonnées.

g. Évaluez votre réclamation.

Echangez à présent votre lettre avec celle de votre voisin de classe.

- Comprenez-vous bien le problème de votre camarade et ce qu'il attend ?
- Ses attentes sont-elles raisonnables ?
- Si vous travailliez pour l'entreprise ou le magasin en question, essaieriez-vous de résoudre le problème ? Pourquoi ?

2. Analyse critique de lettres de réclamation

LETTRE 1

Monsieur ,

Hier, je me suis rendue dans votre magasin où j'ai été consternée par le refus de votre personnel de me rembourser ma radio en panne. Je n'arrive pas à croire que votre entreprise soit incompétente à ce point. J'ai téléphoné à deux reprises et, chaque fois, ai été mise en attente. J'en ai assez.

J'ai acheté ma radio il y a deux ans et elle est tombée en panne récemment. Je ne retrouve pas l'emballage d'origine, la garantie ni le ticket de caisse ; mais je me souviens avec certitude l'avoir achetée dans votre magasin.

En tant que directeur de ce magasin, vous êtes prié de me téléphoner immédiatement pour mettre fin à ce scandale. Je demande un remboursement total et ce, dans un délai de quinze jours. Je peux passer vous déposer la radio demain.

Si cela ne vous convient pas, je vous suggère de venir la faire prendre chez moi. Salutations furieuses,

Mme X

- Lister les points forts, les arguments qui peuvent « porter »
- Lister les points faibles, les erreurs dans cette lettre.
- Que pensez-vous de la nature même de la réclamation ? Est-elle justifiée ? La réclamation de Mme X est-elle légitime ?
- Quels sont les éléments qui manquent dans cette lettre ?
- Que pensez-vous du ton employé ? Est-il correct ? Pourquoi ?
- Rédigez une lettre sur le même sujet, en modifiant les éléments qui vous semblent erronés.

LETTRE 2

Rabat, le 25 juin 2008
Vos références : 7765 0902 7785 1109

Monsieur,
Suite à notre conversation téléphonique d'hier, je souhaite manifester ma déception de ne pas avoir obtenu le remboursement du manteau que je vous ai renvoyé. Conformément à vos engagements, affichés dans votre magasin, votre société doit me rembourser dans les 30 jours : « Satisfait ou remboursé. Vous n'êtes pas satisfait de votre achat ? Nous vous le remboursons si vous le rapportez dans les trente jours ». Or je vois qu'après six semaines mon compte n'est toujours pas crédité ! Je sais que vous avez mis à jour votre logiciel de comptabilité et qu'il y a eu une période de vacances. Vous êtes néanmoins tenu de respecter vos obligations et de me verser le montant dû immédiatement. Et j'apprécierai qu'il soit augmenté des intérêts, vu l'importance du retard ! Bien cordialement,

M. Y

- Lister les points forts, les arguments qui peuvent « porter »
- Lister les points faibles, les erreurs dans cette lettre.
- Que pensez-vous de la nature même de la réclamation ? Est-elle justifiée ? La réclamation de M. Y est-elle légitime ? Pourquoi ?
- Y a-t-il des éléments qui manquent dans cette lettre ?
- Que pensez-vous du ton employé ? Est-il correct ? Pourquoi ?
- M. Y a-t-il des chances de se faire rembourser ? Pourquoi ?

Fiche éducateur

Age	10 ans et +
Durée suggérée	3 sessions x 2 heures
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention des accidents à la maison • Savoir porter secours
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'identifier les risques d'accidents dans la maison • Etre capable d'identifier les types d'accidents possibles • Etre capable de reconnaître les symboles des produits dangereux et leur signification • Etre capable de réagir face à un danger lié au gaz ou à l'électricité • Etre capable de retenir les numéros d'appel des secours • Etre capable de donner l'alerte en cas d'accident
Plan d'action	<p>Session n°1 : Identifier les dangers de la maison et comment les éviter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'Éducateur distribue la Fiche jeune / session n°1 ainsi que des feuilles de papier vierges. 2. Eléments de réponses à la question n°1 : la cuisine, la salle de bains, la chambre, le salon, l'escalier , la cour ou le jardin, le balcon, la terrasse, le puits, le garage. 3. L'Éducateur fait dessiner sur des feuilles blanches aux jeunes un plan de leur logement où ils indiquent les différentes pièces à risques (cuisine, salle de bains...) ainsi que les espaces extérieurs (cour, balcon...). Ci-contre exemple de plan de logement (avec terrasse et garage).



4. Eléments de réponse à la question n°3 : la cuisinière, la cocotte minute, le robinet, les produits ménagers, le réchaud à gaz, le poêle à charbon (braséro), le fer à repasser le chauffe-eau, le four le robot,, de cuisine, les médicaments, les sacs en plastique, la boîte d'allumettes, le briquet, les couteaux, ciseaux et autres objets tranchants...

5. Eléments de réponse à la question n°4 :
 - Coupures : dues aux couteaux, boîtes en fer, ciseaux.
 - Chutes : c'est l'enfant qui tombe de sa chaise haute ou la personne âgée qui glisse sur le carrelage.
 - Brûlures : il s'agit d'accidents graves causés en général par des liquides brûlants (eau, huile, thé), ce sont les enfants de 1 à 5 ans qui sont les plus touchés par les brûlures. Les brûlures peuvent aussi être dues à l'inflammation du gaz butane ou encore au contact avec la porte du four ou une casserole chaude.
 - Intoxications : dues aux produits d'entretien non rangés ou facilement accessibles dans leurs lieux habituels de rangement après utilisation, ou aux médicaments non rangés dans une armoire installée en hauteur et fermée à clé.
 - Electrisation : due à un appareil électrique branché mais non utilisé (robot de cuisine, couteau électrique, fer à repasser...) ou une rallonge électrique juste après son utilisation et non rangée (hors de portée des enfants), ou encore à l'insertion d'objets ou des doigts d'un jeune enfant dans une prise électrique. L'électrisation peut aussi être due à une installation électrique défectueuse (par exemple : distance insuffisante entre prise électrique et robinet d'eau).
 - Etouffement : dû au sac plastique avec lequel un jeune enfant peut jouer à mettre sa tête entière à l'intérieur du sac.

6. Eléments de réponse à la question n°5 : Principales parties du corps lésées en cas d'accidents dans la cuisine : le crâne, le visage avec les yeux, le nez, la bouche, la langue, les oreilles, les mains, les pieds, la peau (pour tout ou partie du corps), les poumons (en cas d'inhalation d'un produit toxique), l'appareil digestif (en cas d'ingestion d'un produit toxique), les os et articulations (en cas de chute).

7. L'éducateur fait lire aux jeunes les conseils concernant la cuisine et les objets ou produits qui s'y trouvent. Il peut leur demander de scotcher le "parchemin des conseils" sur le réfrigérateur chez eux.

8. Éléments de réponse à la question n°7 : la cuisinière, la cocotte minute, le robinet, les produits ménagers, le réchaud à gaz, le poêle à charbon (braséro), le fer à repasser, le chauffe-eau, le four, le robot ménager, les médicaments, la boîte d'allumettes, le briquet, les couteaux, ciseaux et autres objets tranchants...

9. Éléments de réponse à la question n°8 : Coupure, brûlure, chute, intoxication, électrisation.

10. Réponses à la question n°9 : toutes les (b).

Profil du jeune selon ses réponses :

- Tu as un maximum de (b) : bravo ! tu es prudent et responsable.
- Tu as un maximum de (a) : tu as encore des progrès à faire pour rester seul en toute sécurité. Demande à tes parents de faire avec toi le tour de la maison. Ils t'expliqueront ce que tu dois faire et ne pas faire.

11. Faire lire aux jeunes les conseils sur les autres pièces ou espaces à risques.

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À LA SESSION N°1 :

1. A partir des exercices développés pour la cuisine, l'Éducateur pourra imaginer des exercices du même type pour les autres pièces.
2. Faire des dessins qui correspondent aux principaux conseils de sécurité du parchemin, afin qu'ils soient aussi compréhensibles à la maison par tous les membres de la famille.

Session n°2 : Identifier les symboles des produits dangereux

AGE CIBLÉ : 12 ANS ET +

1. L'Éducateur introduit le sujet en posant aux jeunes la question suivante :

A quoi voit-on qu'un produit est dangereux ?

Éléments de réponse : il y a des symboles de sécurité sur l'étiquette des produits dangereux (à condition que les produits n'aient pas été transvasés).

2. Les jeunes recherchent soit pendant la session soit en travail à faire chez eux, la définition des mots suivants : explosif, toxique, comburant, inflammable, corrosif, nocif, irritant.
3. Puis, l'Éducateur distribue la Fiche jeune / session n°2 afin que les jeunes lisent le tableau sur les symboles de sécurité et leur signification.
4. Éléments de réponse à la question n°1 : explosif, toxique, comburant, inflammable, corrosif, nocif, irritant.
5. Symboles à relier avec le bon terme (voir tableau des symboles).

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À LA SESSION N°2 :
Faire réaliser des dessins qui reprennent le design des symboles des produits dangereux.

Session n°3 : Savoir alerter en cas d'accident

1. L'Éducateur introduit le sujet en posant aux jeunes la question suivante :

« D'après vous, que faut-il faire en cas d'accident à la maison ? Y a-t-il des priorités et lesquelles ? »

Élément de réponse : très vite lorsque l'on découvre l'accident, il faut alerter notamment les secours professionnels. Il faut aussi éviter de se mettre en danger soi-même ou d'autres personnes en voulant porter secours (exemple : danger d'électrisation).

2. Les jeunes se mettent en binôme et répondent aux questions suivantes :
 - Quand alerter ?
 - Pourquoi alerter ?
 - Qui alerter ?
 - Que dire ?
3. Puis, un jeune note au tableau les réponses de son binôme. Afin de les compléter, il continue de noter les réponses que les autres binômes lui énoncent.

4. Puis, pour prolonger leurs apports, l'Éducateur leur distribue la Fiche jeune / session n°3.
5. Faire lire aux jeunes les conseils d'alerte indiqués dans cette fiche.
6. Éléments de réponse à la question n°1 : 150 (premiers secours d'urgence), 190 (ordre public), 170 (ordre public), 08.
7. Jeu de rôle avec 1 binôme qui joue la situation décrite ci-dessous, les autres jeunes du groupe étant observateurs.

Voici les consignes que l'Éducateur donne aux jeunes du binôme :

- Celui qui joue le rôle de témoin (l'Éducateur lui donne ces consignes à lui seul, ni aux observateurs, ni à celui qui joue le rôle des secours) :
« Vous êtes chez vous, votre mère vient de renverser la théière d'eau chaude sur votre jeune sœur qui crie de douleur . Comment alertez-vous les secours ? ».

(le numéro appelé, le message)

- Celui qui joue le rôle des services de secours :
« Prenez note de l'appel d'alerte ».

- Ensuite, analyse de la situation dans cet ordre :

- a. Les autres jeunes commentent ce qui vient de se passer : qu'ont-ils ressenti (par exemple : confusion, panique...), comment l'alerte a été passée, le détail du message, ce qui a été oublié, ce qui était faux (par rapport au cas posé), ce qui était inutile
- b. Ceux qui ont joué la situation (le témoin, le répondant du service d'urgence) : qu'ont-ils ressenti (par exemple : confusion, panique...) ?
Ce qu'ils ont retenu ?

- Imaginer plusieurs études de cas (à écrire sur des feuillets) de façon à ce que plusieurs jeunes du groupe puissent jouer les rôles de témoins ou de secours, dans l'exercice d'entraînement à l'Alerte (point 7 ci-dessus).

8. L'éducateur fait recopier aux jeunes les numéros de téléphone d'appel des secours et leur demande de placer ce papier chez eux près du téléphone de la maison.

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES :
 APPRENTISSAGE DES GESTES ÉLÉMENTAIRES DE SECOURS (EN CAS DE SAIGNEMENT, D'ÉTOUFFEMENT, DE PERTE DE CONSCIENCE, DE MALAISE, DE BRÛLURE, DE PLAIE) ET DE LA CONDUITE À TENIR EN CAS DE SÉISME.

- Contacter le comité local du Croissant Rouge ou le service local de la Protection Civile afin d'organiser les séances d'apprentissage, d'assister à des démonstrations.
- Une journée spéciale pour l'apprentissage des gestes de secours et la rencontre des professionnels de la sécurité civile (pompiers, secours médicaux d'urgence, Croissant Rouge, Protection Civile) peut être organisée à l'occasion de la Journée mondiale des Premiers Secours. Voir liste des journées internationales thématiques en fin d'ouvrage.

Type d'activités	Lecture, jeu de rôle, observation, dessin, analyse de situation.
	<p>www.mcinet.gov.ma (liste d'adresses utiles dont les Associations de consommateurs).</p> <p>www.ifrc.org > crm@menara.ma (contact Croissant Rouge).</p> <p>www.conso.net/theolea.htm (jeu pour les 3 - 6 ans et fiches de conseils pratiques).</p> <p>www.stopauxaccidentsquotidiens.fr (site d'informations sur la sécurité domestique).</p> <p>www.dolceta.eu (modules d'éducation à la consommation).</p> <p>http://ec.europa.eu/consumers/ (site de la Commission européenne / consommateurs).</p> <p>www.youthxchange.net (idées d'activités pour des jeunes).</p> <p>www.ctaconso.fr (site d'informations sur la consommation pour les 12-25 ans).</p>

Fiche jeune

Parce que trop d'enfants sont victimes d'accidents à la maison, parce que certains accidents auraient pu être évités, c'est un devoir de toute la famille de prévenir ces dangers et d'adopter les bons gestes de sécurité selon les différents espaces de la maison.

Parce que trop de victimes d'accidents à la maison mais aussi dans la rue ou dans les loisirs, voient leur état s'aggraver, parfois dramatiquement, parce que certains gestes simples sont méconnus, c'est le devoir de chacun de s'initier aux premiers gestes de secours et ce, dès le plus jeune âge.

Session n°1 : Identifier les dangers de la maison et comment les éviter



1. Quels sont tous les espaces du logement (intérieurs et extérieurs proches) où il y a un risque d'accident ?

.....

.....

.....

.....

2. Sur une feuille, dessiner un plan de tous les espaces (intérieurs et extérieurs) du logement où il y a des risques d'accidents à la maison.



LA CUISINE

La pièce de tous les dangers !

Centre de la maison, la cuisine est une pièce à tout faire : on y prépare les repas, bien sûr on y mange,, mais aussi on y joue, on y travaille, on repasse ou encore on y bricole. C'est une pièce aux dangers multiples : plus d'un quart des accidents domestiques s'y produisent et ils touchent les enfants particulièrement entre 1 et 4 ans. Les garçons ont plus d'accidents que les filles. Environ un accident sur cinq ayant lieu dans la cuisine nécessite une hospitalisation et sa durée dépasse souvent plusieurs jours.

(Institut national de veille sanitaire, France).

3. Lister tous les objets et les produits pour lesquels il y a des risques d'accidents parce qu'ils sont dangereux, toxiques, coupants, etc.

.....

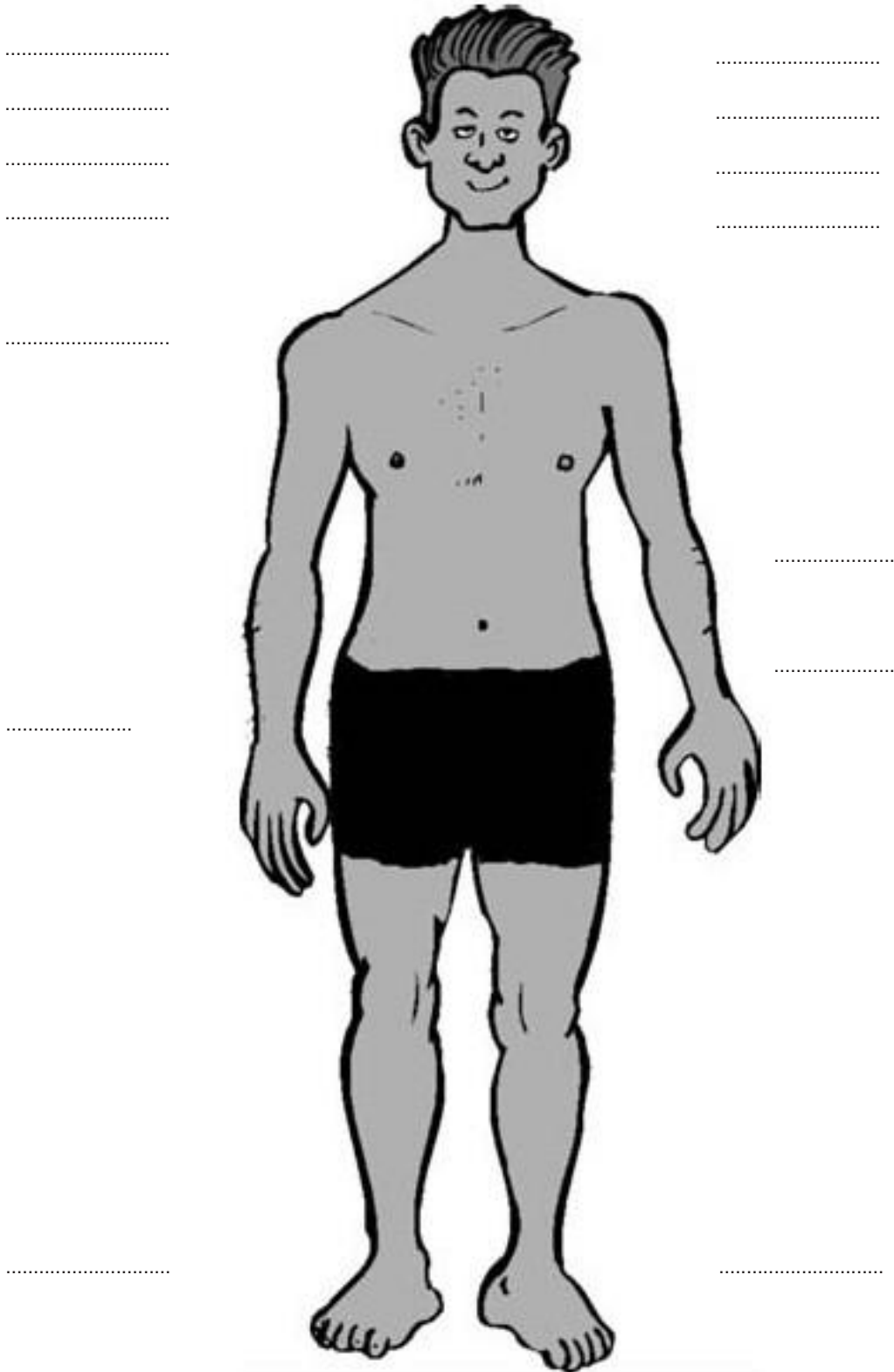
.....

.....

4. Classer à l'aide du tableau ci-dessous tous les objets et les produits à risque selon le type d'accidents que l'on peut rencontrer dans une cuisine.

Coupure	
Brûlure	
Chute	
Intoxication	
Electrisation	
Etouffement	

5. Indiquer par une flèche sur le dessin ci-dessous au moins cinq parties du corps, en les nommant, qui peuvent être touchées en cas d'accident dans une cuisine.



6. Lire les conseils suivants :

Conseils de sécurité pour les parents, les grands-parents, les grands frères, les grandes sœurs...

- Ne JAMAIS laisser un enfant jeune seul dans la cuisine.
- Débrancher les appareils ménagers après leur utilisation.
- Respecter les consignes de sécurité de tout appareil électroménager.
- Tourner le manche des casseroles ou des poêles vers l'intérieur de la plaque de cuisson.
- Placer la casserole ou la poêle sur le feu éloigné du bord de la cuisinière.
- Vérifier la température de l'eau chaude au robinet d'eau dans la cuisine et aussi au robinet de la douche ou de la baignoire (salle de bains).
- Ranger les médicaments et les produits d'entretien hors de portée des enfants : en hauteur, dans une armoire fermée (si possible fermée à clé).
- Ne JAMAIS verser de produits d'entretien dans les récipients alimentaires tels que bouteilles d'eau, de lait ou de jus de fruit.
- Refermer et ranger les produits d'entretien immédiatement après leur utilisation.
- Ne JAMAIS mélanger deux produits d'entretien (exemple : javel et ammoniaque).
- Jeter ou ranger les emballages vides ayant contenu des produits d'entretien.
- Installer, de préférence, le chauffe-eau à gaz dans une autre pièce que la cuisine, une pièce aérée.
- Ne pas installer la cuisinière sous une fenêtre avec des rideaux, ni près d'une porte, à cause des courants d'air .
- Faire vérifier l'installation (robinet à gaz, joint, tuyau souple et sans fissures) de la bouteille de gaz lors de son renouvellement.



La cuisinière

- Sur la cuisinière, posez toujours les casseroles et récipients avec les manches tournés vers l'intérieur de la plaque de cuisson, ne dépassant pas. Préférez les plaques les plus proches du mur.
- Enlevez les casseroles de la plaque lorsque vous ne vous en servez pas, vous pourriez par mégarde allumer le mauvais feu.
- En cas de feu dans la casserole ou dans la poêle, poser un linge mouillé ou mettre un couvercle dessus. N'installez pas votre cuisinière sous une fenêtre avec des rideaux, ni près d'une porte, à cause des courants d'air.
- Préférez un four muni d'une porte froide, ou à défaut munissez la porte d'une grille de protection.
- Si vous cuisinez des aliments au micro-onde, vérifiez bien le temps de cuisson, surtout pour les biberons et les petits pots. Mélangez bien l'aliment et goûtez-le avant de servir.



Le robinet

- Vérifiez la température de l'eau chaude au robinet.
- Apprenez à votre enfant à faire couler l'eau avant de placer ses mains sous le robinet et à faire d'abord couler l'eau froide.



Les produits ménagers

- Rangez les produits d'entretien dans un placard hors de portée des enfants. Refermez soigneusement tous les bacs après usage.
- Ne transvasez pas de l'eau de javel ou tout autre produit ménager dans un récipient alimentaire (bouteille d'eau, de jus de fruit...).
- Ne laissez pas traîner des emballages vides ayant contenu des produits ménagers.
- Ne mélangez jamais deux produits ménagers (exemple : javel et ammoniac) en pensant que le mélange sera plus efficace. Le gaz toxique produit est très irritant et peut provoquer une crise d'asthme.



Le fer à repasser

- Rangez-le systématiquement après usage. Même froid, ne le laissez pas sur la table à repasser. Le danger de chute est très important.

7. Citer au moins 4 objets ou produits dangereux dans la cuisine.

.....

.....

.....

.....

8. Citer les 5 types d'accidents qui peuvent arriver dans une cuisine.

.....
.....

9. Menez l'enquête... et faites le compte.

a. Tu as trouvé une bouteille sans étiquette. Que fais-tu ?

1. Tu y goûtes par curiosité.
2. Tu n'y goûtes pas, tu demanderas à tes parents ce qu'elle contient.

b. Tu fais chauffer ton repas à feux doux comme tes parents te l'ont montré. Mais un courant d'air a éteint le gaz et l'odeur t'a alerté. Quelle est ta réaction ?

1. Tu fermes immédiatement la fenêtre et la porte.
2. Tu éteins immédiatement le gaz, en tournant le bouton.

c. Pour faire une surprise à tes parents, tu décides de repasser le linge. Mais le fer à repasser reste froid. Comment réagis-tu ?

1. Tu essaies de réparer toi-même la panne.
2. Tu éteins l'appareil et tu renonces à la surprise en attendant le retour de tes parents.

d. En jouant, ton petit frère vient d'avaler presque un verre de savon liquide. Que fais-tu ?

1. C'est rigolo, il fait des bulles.
2. Tu appelles le numéro de secours inscrit à côté du téléphone.

e. Ta sœur revient de l'école en ayant confectionné un rideau et décide de faire une surprise à tes parents en l'installant à la fenêtre de la cuisine au-dessus de la gazinière. Que fais-tu ?

1. Tu aides ta sœur à installer les rideaux. Les parents vont être fiers de vous !
2. Tu proposes à ta sœur de faire un paquet cadeau des rideaux pour les offrir aux parents.

• Compte le nombre de réponses (a) et le nombre de réponses (b).
Puis en donnant ton score, demande à l'Éducateur à quel comportement de sécurité tu corresponds.

10. Lire les conseils suivants :



FICHE CONSEIL

LA CHAMBRE

Lieu de repos, lieu de liberté

La chambre est bien sûr un lieu de repos pour l'enfant, c'est aussi son univers premier à partir duquel il découvre le monde. C'est un lieu de liberté où tout peut être possible. Surveillez donc régulièrement les enfants, et surtout apprenez leur les limites à ne pas dépasser ; apprenez leur les risques qu'ils encourent. La chambre de l'enfant doit être la pièce la plus sûre de la maison.

Protégez les prises électriques avec des cache-prises ou des prises à éclipse.



La fenêtre

- Chaque année, ce sont près de 300 enfants qui tombent par la fenêtre, dont 20% décèdent et 45% gardent des séquelles à vie. Avant 6 ans, l'enfant n'a pas le vertige et pratiquement pas de sens de la hauteur, donc du danger.
- Les fenêtres basses constituent un réel danger pour les enfants, qui n'ont pas conscience que regarder dehors et se pencher un peu pour voir plus loin peut être dangereux.
- Les fenêtres hautes sont aussi dangereuses puisqu'elles peuvent inciter les enfants à grimper sur une chaise et donc risquer de basculer encore plus vite.
- Si vos fenêtres n'en sont pas munies, il faut installer des protections efficaces : barrières scellées dans les murs, par exemple. Si cela s'avère difficile ou impossible, empêchez l'ouverture des battants avec un dispositif approprié comme un crochet, hors de la portée des enfants bien entendu.
- Les cordons de rideaux peuvent paraître inoffensifs... et pourtant, quelle tentation de jouer avec ! Pour éviter les étranglements, enlevez les cordons de la chambre.
- Sous la fenêtre : ni meuble, ni lit, ni tout ce qui peut servir de marchepied (coffre à jouets, cheval à bascule, etc.)
- Sur le balcon : pas de ballon ! ni tout objet qui peut servir de marchepied.
- Si vous sérez, faites-le pièce par pièce et ne laissez jamais un enfant seul dans une pièce où la fenêtre est ouverte, même si vous avez l'impression qu'elle ne lui est pas accessible. Evidemment, dès qu'il est en âge de comprendre, mettez-le en garde des dangers des fenêtres ouvertes.



Le lit

- Pour les plus petits, l'écartement des barreaux dans le lit doit être au maximum de 7 centimètres, pour que l'enfant ne puisse pas passer sa tête.
- Le lit superposé est une solution de couchage pour les enfants à partir d'un certain âge, lorsqu'ils sont capables de comprendre qu'il faut éviter de chahuter dans son lit, pour éviter d'en tomber. On considère qu'il vaut mieux le réserver aux enfants de plus de six ans.



FICHE CONSEIL

LA SALLE DE BAINS

Eau et électricité : cocktail mortel !

- Toujours débrancher un appareil électrique (sèche-cheveux, rasoir, épilateur, etc.) ou une rallonge électrique juste après son utilisation, puis le ranger hors de portée des enfants.
- Faire vérifier la conformité de votre installation électrique (par exemple : la distance entre la prise électrique et le point d'eau est-elle suffisante ? est-ce une prise électrique à éclipses ? aux normes NF ? etc.).

Attention à l'eau !

- L'eau chaude sanitaire peut provoquer de graves brûlures avec des séquelles esthétiques (visage) et fonctionnelles (mains). Elle est responsable de près de 15% des brûlures des enfants de 0 à 5 ans. 3 secondes suffisent avec une eau à 60°C pour causer une brûlure du 3ème degré chez l'enfant ; 1 minute avec une eau à 50°C. D'autant que les jeunes enfants ont un temps de réflexe plus long que l'adulte avant de retirer leurs mains, leur visage ou leur corps du bain ou du robinet d'eau chaude.
- Vérifier la température de l'eau chaude sanitaire (à 50°C, 60°C ou plus ?). Faire installer un limiteur de température sur les robinets de la salle de bains (lavabo, douche/baignoire) ou à la sortie du système de production de l'eau chaude.
- La salle de bains est glissante : l'enfant à l'équilibre pas toujours bien assuré peut glisser sur le sol mouillé ; les parois de la baignoire ou de la douche sont glissantes elles aussi. Toutes ces parois sont dures et peuvent provoquer des lésions. N'hésitez pas à mettre par terre, dans la baignoire ou dans la douche des tapis anti-dérapant.
- Veillez donc à ce que le sol soit sec lorsque vos enfants sont dans la salle de bains, que ce soit simplement pour se laver les mains ou pour prendre le bain.
- 20 centimètres d'eau suffisent à un enfant en bas âge pour se noyer. Dans son bain, il faut le surveiller constamment et ne jamais le laisser seul.



Le sèche-cheveux et les ustensiles électriques

N'utilisez jamais le sèche-cheveux ou un autre ustensile électrique sur un sol mouillé, même légèrement ; prévoyez toujours un tapis de bain bien sec et de préférence mettez des chaussures lorsque vous utilisez le sèche-cheveux (pour l'isolation en cas d'humidité). N'approchez jamais le sèche-cheveux ni un autre appareil de la baignoire remplie. Débranchez et rangez votre sèche-cheveux ou tout autre appareil ou rallonge électrique juste après usage.



La douche

Apprenez le plus tôt possible à vos enfants à bien se servir d'un robinet : on ouvre d'abord l'eau froide, on laisse un peu couler pour évacuer le résidu d'eau chaude dans les tuyaux, on ajoute ensuite un peu d'eau chaude si nécessaire, enfin on met ses mains. Il faut procéder de la même façon avec un mitigeur.



L'armoire à pharmacie

Ne laissez traîner aucun médicament, ni dans la salle de bains ni ailleurs. Certains médicaments ressemblent tellement à des bonbons que les enfants ne peuvent pas voir le danger. Rangez les de préférence dans une armoire à pharmacie fermant à clé, placée en hauteur.

Produits de beauté et cosmétiques

Mettez hors de portée les vernis à ongles, teintures pour cheveux, parfums et eaux de toilette, shampoings, gels douche : ils sont attrayants pour les enfants car les tubes et les pots sont souvent colorés et de petite taille.



Les ciseaux et le rasoir

Ne les laissez pas à portée des enfants, qui peuvent se couper avec. C'est tellement tentant d'imiter Papa qui se rase ou Maman qui se coupe les ongles... Ces objets ont l'air anodins mais peuvent être la source d'accidents.



FICHE CONSEIL

LE SALON

Se détendre n'empêche pas de faire attention !

Salon, salle de séjour, salle à manger... quel que soit son nom, c'est la pièce de détente, de rassemblement familial, où l'on oublie parfois de faire attention. Le salon recèle pourtant des dangers, particulièrement pendant les moments conviviaux comme l'apéritif, où les adultes s'occupent moins des enfants.

Le salon rassemble souvent des objets hétéroclites : bibelots fragiles, objets souvenirs... qui peuvent donner des idées étonnantes aux petits et du coup s'avérer dangereux. Il convient donc de penser à les mettre hors de portée et à les protéger.



Les cacahuètes, les graines et les biscuits apéritif

On considère que les cacahuètes représentent un réel danger pour les moins de 4 ans. En les mangeant, les petits peuvent s'étouffer. Cela est valable pour toutes les graines et les petits biscuits apéritifs et autres petits fruits (grains de raisin par exemple). Le plus simple est d'en interdire la consommation aux enfants, et de les ranger soigneusement hors de leur portée après l'apéritif !



La rallonge électrique

La télé est loin de la prise électrique ? Prenez alors soin de bien organiser le branchement d'une rallonge, en la laissant hors de portée des petits, surtout lorsqu'ils se déplacent à quatre pattes. Rangez-la soigneusement le long d'un mur, sans qu'elle ne dépasse et sans que l'enfant puisse l'attraper.

En cas de besoin ponctuel avec un appareil, débranchez votre rallonge électrique et rangez la après utilisation. Si votre prise électrique est munie d'éclipses, votre rallonge, elle, n'a aucune protection enfants si vous la laissez branchée sans usage particulier. Débranchez toujours !



Les sacs en plastique

Rangez les systématiquement dans un endroit à l'abri des petites mains : ils constituent l'un des plus grands dangers d'étouffement.



FICHE CONSEIL

LE JARDIN

Le jardin, aire de jeux, aire de dangers !

Vous avez installé des jeux pour vos enfants dans votre jardin ? Très bien ! Mais faites attention aux risques qui peuvent se présenter : chutes, collisions, risques liés à l'accrochage de liens, de chaînes, de bagues... Si votre terrain n'est pas clôturé, prenez garde à ce que les enfants ne s'éloignent pas.

Vérifiez l'absence de plantes ou d'arbustes dangereux à proximité de faire de jeux (plantes à épines ou plantes toxiques).

Respectez les charges maximales autorisées par les agrès que vous installez, référez-vous pour cela aux mentions du fabricant. En général les agrès supportent 50 kg.

Dans une aire de jeux, les enfants se défoulent et chahutent... La présence d'un adulte à proximité est d'autant plus nécessaire, pour ne pas dépasser les limites qui peuvent occasionner des accidents pénibles. Assurez-vous que les enfants ne mangent ni sucettes ni bonbons en jouant, pour éviter les risques d'étouffement.



Le barbecue

- Il faut y faire extrêmement attention : le barbecue, plaisir partagé en famille ou entre amis, est source de nombreux cas d'enfants brûlés. Le barbecue provoque des brûlures graves aux mains et au visage, dont les enfants sont les premières victimes car ils sont à peu près à la hauteur du foyer.

- Au moment de l'achat d'un barbecue, assurez-vous de la bonne stabilité de l'appareil ; choisissez de préférence un modèle à quatre pieds plutôt que ceux à trois pieds ou à colonne centrale. Vérifiez au minimum la présence d'une étiquette NF ou la conformité à la norme européenne EN 1860-1.

- N'allumez et ne ravivez jamais le barbecue avec de l'alcool ou de l'essence, car il y aurait alors un grand risque d'embranchement violent. Utilisez exclusivement des produits de type allume-barbecue prévus à cet effet en prenant soin que les enfants n'y aient pas accès : l'ingestion de ces produits peut en effet provoquer un empoisonnement.



La tondeuse à gazon, le taille-haie électrique et les outils de bricolage

- Ne les laissez jamais traîner : rangez les systématiquement à leur place, hors de portée des enfants.

- Après usage, débranchez toujours les appareils électriques comme les taille-haies ou les coupe-bordures. Avant de les réparer, vérifiez qu'ils soient débranchés.

- Faites attention à bien ranger les outils coupants comme les sécateurs, cisailles, binettes, ainsi que les bûches ou les râteliers, et enfin les échelles ou escabeaux.

- Passez toujours la tondeuse hors de la présence des enfants ; s'ils sont là, ne les laissez pas jouer dans le périmètre ou vous vous en servez.

Engrais, désherbants et autres produits toxiques

- Prenez garde que vos enfants ne puissent ni toucher ni attraper les produits que vous utilisez dans le jardin : engrais, désherbants, insecticides, fongicides...

- Rangez les soigneusement après usage, n'abusez pas des produits et pratiquez les traitements de préférence en l'absence des enfants.






Session n°2 : Identifier les symboles des produits dangereux

1. Chercher la définition des mots suivants : explosif, toxique, comburant, inflammable, corrosif, nocif, irritant.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Absence de symbole ne signifie pas absence de danger. Il faut toujours lire attentivement l'étiquette et la notice avant l'emploi d'un produit.

RAPPELEZ-VOUS DES SYMBOLES DE PRODUITS DANGEREUX !

	<p>Explosif Ça explose ! Produit qui peut exploser notamment sous l'effet d'un choc, du feu, de la chaleur.</p>
	<p>Comburant Ça fait flamber ! Produit qui peut provoquer un incendie par simple contact avec une autre substance. Doit être conservé à l'abri des autres produits.</p>
	<p>Toxique Ça tue ! Accompagné de la légende « T+ » : produit très toxique. Produit qui peut entraîner des accidents extrêmement graves, dommages aigus ou même la mort. Après usage, bien se laver les mains avant de manger, de boire ou de porter les mains à votre bouche.</p>
	<p>Inflammable Ça flambe ! Accompagné de la légende « F+ » : produit « extrêmement inflammable ».</p>
	<p>Corrosif Ça ronge ! Produit qui peut brûler et détruire les tissus vivants par simple contact et causer des lésions irréversibles aux yeux.</p>
	<p>Nocif Ça empoisonne ! Produit qui par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée peut causer une intoxication. Un produit nocif peut être très dangereux si la dose reçue est importante.</p>
	<p>Irritant Ça pique ! Produit non corrosif qui, par contact immédiat, prolongé ou répété avec la peau, les yeux, les muqueuses, peut provoquer une réaction inflammatoire.</p>

2. Citer au moins trois types de produits dangereux et donner leur définition.

.....
.....
.....
.....
.....

3. Relier le symbole de produits dangereux au bon terme.



• Comburant



• Corrosif



• Explosif



• Irritant



• Toxique



• Nocif



• Inflammable

Session n°3 : Savoir alerter en cas d'accident

QUAND ALERTER ?

Après avoir protégé le lieu de l'accident pour ne pas risquer votre vie et celle des autres.

Par exemple : couper le courant en cas d'accident électrique ou de risque imminent d'accident électrique, couper le gaz et ouvrir portes/fenêtres en cas de fuite de gaz, jeter un linge mouillé sur la casserole en flammes, éloigner les jeunes enfants...

POURQUOI ALERTER ?

Alerter les services de secours est capital : bien fait, cela permet l'envoi de moyens adaptés à la situation et l'arrivée rapide de ces secours.

QUI ALERTER ?

Ces services agissent en étroite collaboration pour permettre l'arrivée du moyen de secours le mieux adapté.

Appeler l'un des numéros d'urgence suivant :

Sapeurs pompiers Protection civile	Premiers secours d'urgence	150
Police	Ordre public	190
Gendarmerie Royale	Sécurité Routière Ordre public (en milieu rural)	177
Médecin traitant Dispensaire Infirmier	Maladie	Numéro à 10 chiffres
Centre Anti-Poisons	Intoxication (aliment, médicament, produit ménager)	0801 000 180 ou 05 37 68 64 84

Tous ces numéros fonctionnent **24h sur 24h** depuis un téléphone fixe ou portable et les services assurés **gratuitement** (à l'exception du médecin traitant).

QUE DIRE ?

- Le numéro de téléphone d'où vous appelez, votre nom et prénom
- La localisation précise de l'accident (ville, rue, numéro, près de...),
- La nature de l'accident et des risques qui persistent,
- Le nombre de personnes concernées,
- L'état apparent des victimes,
- Les premiers gestes effectués.

Ne jamais raccrocher
avant d'y avoir
été invité par
les secours !

1. Citer au moins 3 numéros de secours d'urgence.

.....
.....
.....
.....

2. Quel est le rôle et le numéro de téléphone des secours suivants :

Police :

.....

Pompiers :

.....

Centre Anti-Poisons :

.....

Fiche éducateur

Age	12 ans et +
Durée suggérée	2 sessions x 2 heures
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'esprit critique • Connaître les règles de sécurité sur Internet • Savoir gérer son utilisation d'Internet
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'identifier les précautions à prendre pour se protéger de la cybercriminalité. • Etre capable d'évaluer sa consommation d'Internet
Plan d'action	<p>Session n°1 : Faire le point sur l'utilisation de l'Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les jeunes se mettent en petits groupes de 3 à 4 et discutent de leur utilisation de l'Internet. L'Éducateur les guide dans leurs échanges par les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Combien de temps passez-vous sur Internet par semaine, en moyenne ? • Quelles activités pratiquez-vous sur Internet ? 2. L'Éducateur note au tableau leurs réponses à ces questions. 3. Puis, afin de poursuivre l'analyse de leur consommation d'Internet par rapport à leurs activités et au temps utilisé, l'Éducateur leur demande de répondre la question suivante : Il y a 10 ans, à quoi auriez-vous consacré ce même temps ? 4. L'Éducateur distribue la Fiche jeune / Session n°1 (sauf l'exercice n°3). Les jeunes effectuent le 1^{er} exercice (tableau à compléter) en détaillant les avantages, inconvénients ou dangers qu'il y a, d'après eux, à pratiquer les activités mentionnées dans le tableau. 5. L'Éducateur demande aux jeunes de suivre leur consommation d'Internet pendant une semaine en complétant le tableau de l'exercice n°2. 6. Lorsque ce suivi de consommation aura été fait pendant une semaine, l'Éducateur distribue aux jeunes l'exercice n°3 afin de

leur faire évaluer leur degré de dépendance à Internet.

Plus le score obtenu est élevé, plus le niveau de dépendance est élevé et cause des problèmes rencontrés par l'utilisation d'Internet.
10-24 points : Vous êtes dans un utilisateur moyen d'Internet. Vous naviguez sur Internet un peu trop longtemps par moment, mais vous contrôlez votre consommation.
25-39 points : Vous éprouvez des problèmes occasionnels ou fréquents à cause d'Internet. Vous devriez tenir compte de leur impact sur votre vie.
40-50 points : Votre utilisation d'Internet est à l'origine de problèmes importants dans votre vie. Vous devriez évaluer l'impact d'Internet sur votre vie et avec l'aide d'un professionnel (médecin, psychologue...) résoudre les problèmes causés directement par votre utilisation d'Internet.

SUGGESTION D'ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À LA SESSION N°1 :

Effectuer les mêmes exercices pour analyser l'utilisation du téléphone portable.

Session n°2 : Connaître les précautions à prendre pour se protéger de la cybercriminalité

1. L'Éducateur distribue la Fiche jeune / Session n°2 et leur fait lire le texte extrait de l'Agenda Europa 2009-2010.
2. Puis, les jeunes complètent la fiche d'exercice.
Celle-ci a pour but de les aider à évaluer si leur utilisation d'Internet est aussi sécurisée que possible et à se rendre compte de leur compréhension des conseils de sécurité suggérés dans le texte.
3. Une fois que les jeunes ont complété leur fiche de travail, l'Éducateur peut les questionner sur leurs résultats :
 - Appliquent-ils toutes les précautions nécessaires ?
 - Sont-ils susceptibles d'en négliger certaines ? Pourquoi ?
4. L'Éducateur leur demande ensuite quels conseils de sécurité ils comprennent le moins. Par exemple, comprennent-ils bien :
 - Ce qu'il advient de l'information qu'ils soumettent dans des formulaires sur le Net ?

- L'intérêt de posséder une adresse mail « neutre » ?
- Ce que sont les cookies et les pop-ups et comment ils fonctionnent ?
- Comment paramétrer et utiliser un logiciel antivirus et un pare-feu ?
- Ce qu'est un relevé de compte et où ils peuvent l'obtenir ?
- Ce qui fait un « bon » mot de passe et pourquoi ?
- Pourquoi les amis rencontrés en ligne doivent rester sur Internet ?

5. Pour conclure, l'Éducateur peut orienter la discussion sur les différences entre la cybercriminalité et la criminalité classique.

Les questions soulevées peuvent être :

- Les criminels sont-ils facilement identifiables ?
- La cybercriminalité est-elle aussi visible que la criminalité classique ?
- La cybercriminalité cause-t-elle autant de dégâts que la criminalité classique ?
- Les jeunes ont-ils déjà été la cible de cybercriminels ou connaissent-ils quelqu'un à qui c'est arrivé ? Ont-ils vu ou lu de nouveaux récits sur les cybercriminels ou leurs victimes ?

Type
d'activités

Lecture, autoévaluation, débat, analyse de situation

www.mcinet.gov.ma (liste d'adresses utiles dont les Associations de consommateurs).

www.conso.net/education.htm (site ressource en outils pédagogiques).

www.dolceta.eu (modules d'éducation à la consommation).

<http://ec.europa.eu/consumers/> (site de la Commission européenne / protection des consommateurs).

www.youthxchange.net (idées d'activités pour des jeunes).

www.ctaconso.fr (site d'informations sur la consommation pour les 12-25 ans).

www.galactor.org/fr (jeu en ligne pour les 15-25 ans sur les risques et opportunités de l'Internet et du téléphone portable).

www.internetsanscrainte.fr (site de sensibilisation des jeunes aux bons usages de l'Internet).

www.e-enfance.org (site d'informations et de prévention pour les enfants et les parents sur les risques liés à Internet, au téléphone portable et aux jeux en réseau).

<http://www.foruminternet.org/particuliers/fiches-pratiques> (site d'informations pratiques sur les droits et responsabilités en matière d'Internet).

Fiche jeune

Des millions de jeunes surfent sur Internet pour échanger avec des amis, jouer, préparer un exposé, découvrir, apprendre, écouter, partager... Les nouvelles technologies numériques et les nouveaux médias présentent de nombreux avantages, mais aussi de réels dangers.

Aujourd'hui, les risques liés à Internet concernent la sécurité, les virus, l'accès à des informations indésirables, la cybercriminalité.

Que faire pour se protéger des cybercriminels ? Mais aussi comment utiliser Internet de façon responsable ? Par exemple, combien de temps passez-vous sur un écran ?

Session n°1 : Faire le point sur l'utilisation de l'Internet

Au cours de cette session de travail, vous serez amené à réfléchir en groupe, puis seul, à l'utilisation que vous faites d'Internet : combien de temps passé et à y faire quoi.

Puis, vous devrez préciser les avantages et inconvénients ou dangers de faire certaines activités sur Internet.

Une fiche individuelle de suivi vous aidera à établir votre consommation d'Internet pendant une semaine.

Enfin, un test final vous permettra de vous situer dans les profils des Internautes dépendants un peu ou beaucoup trop à Internet.

1. Avantages - Inconvénients / Dangers.

Remplissez le tableau suivant en indiquant les avantages et inconvénients ou dangers à pratiquer les activités sur Internet.

	Avantages à le faire sur Internet	Inconvénients ou dangers à le faire sur Internet
Echanger avec des amis		
Jouer		
Faire ses devoirs scolaires ou préparer un exposé		
Ecouter de la musique ou regarder un film		
Ecrire son journal personnel		
Acheter		
S'informer (actualités, météo, programmes TV, résultats sportifs)		

2. Fiche individuelle d'analyse du temps passé sur Internet

Vous devrez réaliser un suivi de votre utilisation d'Internet sur une semaine grâce à cette fiche de travail, l'objectif étant de mesurer le temps passé sur Internet et pour quelles raisons. À la fin de la semaine, vous devrez compter le nombre total d'heures passées sur Internet pour chacune des activités/raisons indiquées.

	Heure de début	Heure de fin	Temps total	Activités
Lundi				
Mardi				
Mercredi				
Jeudi				
Vendredi				
Samedi				
Dimanche				

Temps total passé par semaine et par activité sur Internet pour :

Chatter/forums de discussion :
Devoirs :
Suivre les infos :
Jeux, etc. :
Recherche de produit ou achat :
Autre (préciser) :

Temps total passé par semaine sur Internet :
..... heures minutes

3. Accro au Net ?

Comment savez-vous si vous êtes déjà accro ? Le test suivant vous permet de faire le point sur votre « addiction » ou dépendance à l'utilisation d'Internet.
Pour évaluer votre niveau de dépendance, répondez aux 10 questions suivantes.

1. Combien de fois avez-vous constaté que vous restez sur Internet plus longtemps que prévu ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

2. Combien de fois avez-vous abandonné des activités (devoirs scolaires, tâches ménagères...) pour passer plus de temps en ligne ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

3. Combien de fois avez-vous établi de nouvelles relations avec d'autres Internautes ?

- 1 = Rarement

- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

4. Quelle est la fréquence des plaintes de vos proches (famille, amis) sur la quantité de temps que vous passez sur Internet ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

5. Quelle est la fréquence de vos mauvaises notes ou de travail scolaire insuffisant en raison de la quantité de temps que vous passez sur Internet ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

6. Combien de fois avez-vous vérifié votre messagerie e-mail avant de faire quelque chose d'autre que vous aviez à faire ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent
- 5 = Toujours
- Ne s'applique pas

7. Combien de fois il vous a semblé être agacé, ennuyé, gêné par quelqu'un lorsque vous êtes sur Internet ?

- 1 = Rarement
- 2 = De temps en temps
- 3 = fréquemment
- 4 = Souvent

5 = Toujours
Ne s'applique pas

8. Combien de fois avez-vous essayé, sans succès, de réduire la quantité de temps que vous passez en ligne sur Internet ?

1 = Rarement
2 = De temps en temps
3 = fréquemment
4 = Souvent
5 = Toujours
Ne s'applique pas

9. Combien de fois avez-vous essayé de cacher combien de temps vous avez été sur Internet ?

1 = Rarement
2 = De temps en temps
3 = fréquemment
4 = Souvent
5 = Toujours
Ne s'applique pas

10. Combien de fois avez-vous choisi de passer plus de temps en ligne sur Internet plutôt que de sortir avec vos proches (famille, amis) ?

1 = Rarement
2 = De temps en temps
3 = fréquemment
4 = Souvent
5 = Toujours
Ne s'applique pas

Après avoir répondu à toutes les questions, ajouter les chiffres que vous avez sélectionnés pour chaque réponse afin d'obtenir un résultat final.

Score total :

Puis en donnant votre score à l'Éducateur il vous indiquera si vous êtes, un peu, beaucoup ou pas du tout accro au Net.

Le saviez-vous ?
En octobre 2008, la police espagnole a arrêté 121 personnes dans le cadre de la plus grosse opération nationale de lutte contre la pédophilie sur Internet. Ces arrestations ont été l'aboutissement d'une longue opération internationale. Des millions de photos représentant des scènes d'abus sexuel sur des enfants auraient été saisies par plus de 800 policiers espagnols lors de descentes effectuées à travers tout le pays. Ces photos, pour certaines extrêmement dérangeantes, ont dévoilé l'existence d'un réseau international de partage de fichiers étendu sur 75 pays.

Session n°2 : Connaître les précautions à prendre pour se protéger de la cybercriminalité

1. Lire les textes suivants.

Pas de frontières pour la cybercriminalité

Les cybercriminels agissent seuls ou font partie du crime organisé. Certains d'entre eux sont spécialisés dans la fraude ou le vol. D'autres utilisent Internet dans le but de commettre des crimes sexuels contre des enfants ou des adolescents. Mais que faire contre cela ?

Internet a révolutionné la façon dont les gens communiquent, s'instruisent et se divertissent, font des affaires et interagissent avec leur gouvernement. Des millions d'Européens vont sur la Toile pour acheter des livres, des billets, des DVD et consulter leur compte bancaire. Mais c'est aussi un endroit où des cybercriminels sans scrupules, armés pour la fraude électronique ainsi que de logiciels sophistiqués, peuvent dérober votre identité ou pratiquer l'escroquerie à la carte bancaire. La cybercriminalité peut entraîner de graves pertes financières pour les victimes, les compagnies d'assurance, les banques et d'autres institutions. Mais elle engendre également un autre coût : la perte de confiance des consommateurs en la capacité d'Internet et des réseaux de télécommunication mobile à fournir des biens et des services. Selon une étude de l'Office français de lutte contre la cybercriminalité (OCLCTIC), près de 60 000 personnes ont été victimes de cybercriminels : 80 % des délits concernent la falsification et l'usage frauduleux de cartes bancaires, 14 % sont des escroqueries par utilisation du numéro de cartes bancaires.

(Source : Agenda Europa 2009-2010).

COMMENT VOUS DÉFENDRE ?

Le potentiel de la cybercriminalité est presque aussi illimité que les frontières du cyberspace.

Comment vous en protéger ?

En restant sur vos gardes !

Connaître les dangers de la Toile est votre meilleure défense. En voici quelques exemples :

- L'escroquerie à la carte bancaire signifie généralement qu'une personne a volé et utilise votre carte ou votre numéro de carte. Cependant, aujourd'hui, cela peut aussi prendre la forme du skimming, une méthode high-tech qui permet de récupérer les données de votre carte de crédit et facilite la fabrication d'une fausse carte.
- L'usurpation d'identité consiste pour le voleur à fouiller votre poubelle pour trouver des relevés bancaires, des informations concernant des allocations diverses, ou encore des numéros personnels d'identification reliés à des cartes téléphoniques prépayées, puis à utiliser ces informations en se faisant passer pour vous. Cette méthode est toujours employée, mais le voleur d'aujourd'hui sera probablement armé d'outils électroniques sophistiqués qui l'aideront à subtiliser votre identité dans le cyberspace, par exemple via vos emails.
- Le phishing consiste à envoyer des messages électroniques redirigeant les consommateurs vers des sites Internet bidons qui leur demandent de confirmer leur numéro de compte en saisissant des données personnelles dans un formulaire en ligne à l'apparence officielle.
- La sollicitation d'enfants sur Internet fait référence à l'utilisation de sites de discussion en ligne avec pour objectif d'avoir des relations sexuelles avec des enfants ou de jeunes adolescents. En effet, certains pédophiles utilisent Internet pour intégrer des sites de réseautage social et rencontrer des jeunes.

Comment se protéger contre la cybercriminalité :



Réfléchissez bien avant de communiquer des données personnelles. En gardant le contrôle de vos données, vous éviterez qu'elles ne tombent entre de mauvaises mains.

Les sites de discussion sont amusants mais, en se faisant passer pour des enfants, les pédophiles peuvent les utiliser pour devenir amis avec leurs victimes. Vos amis en ligne doivent rester en ligne. Ne rencontrez jamais des inconnus avec qui vous avez discuté sur Internet sans être accompagné d'un adulte en qui vous avez confiance.

Les cybercriminels utilisent également les sites de discussion pour collecter des informations telles que des dates de naissance qu'ils pourront ensuite utiliser. N'inscrivez jamais votre date de naissance sur ce type de sites.

Utilisez une adresse de messagerie électronique gratuite, comme hotmail, yahoo ou gmail, et qui ne révèle ni votre nom, ni votre adresse personnelle.

Faites attention lorsque vous acceptez des «cookies», ces petits blocs d'information que les sites installent sur votre ordinateur chaque fois que vous en visitez un afin qu'ils puissent vous reconnaître lors de votre prochain passage. Les cookies sont généralement inoffensifs mais ils peuvent parfois contenir des éléments qui ne le sont pas et en révèlent plus sur vous que vous ne l'imaginez.

Bloquez les « pop-up » sur votre navigateur. Non seulement ils sont pénibles, mais ils peuvent aussi contenir des éléments douteux susceptibles de compromettre votre sécurité.

Déchirez bien toutes les factures, les tickets de carte bancaire et tous les autres documents qui peuvent contenir des informations personnelles au lieu de les jeter tels quels à la poubelle. Certains criminels se procurent des informations personnelles auprès d'un enfant et attendent que ce dernier atteigne l'âge de 18 ans pour se faire faire une carte bancaire en son nom. Vérifiez régulièrement l'état de votre compte bancaire pour vous assurer qu'aucun compte ou qu'aucune carte de crédit n'a été créé(e) en votre nom sans que vous le sachiez.

Protégez votre ordinateur à l'aide d'un antivirus comprenant un pare-feu. Ce dernier outil empêche toute personne d'avoir accès à votre ordinateur à distance sans votre permission.

N'utilisez pas le même mot de passe pour tous vos comptes. Créez des mots de passe différents et que les autres ne peuvent pas deviner facilement. Pour augmenter la sécurité de votre mot de passe, mélangez des chiffres, des lettres et des caractères spéciaux.

1. Nommez deux exemples de "cybercriminalité" et expliquez en quoi ils consistent :

A. c'est

B. c'est

2. Voici une liste de dix précautions que vous pouvez prendre pour vous protéger de la cybercriminalité. Cochez la (les) case (s) correspondant à la précaution que vous prenez déjà ; en dessous, expliquez comment chaque conseil va vous aider à vous protéger.

Soyez prudents quand vous divulguez des détails personnels

.....

Utilisez une adresse e-mail « neutre »

.....

Internet plus sûr

Soyez prudent lorsque vous acceptez des cookies

.....

Bloquez les pop-ups dans votre navigateur

.....

Déchirez tout document personnel avant de le jeter à la poubelle

.....

Vérifiez vos relevés de compte (téléphone, carte bancaire)

.....

Utilisez un logiciel anti-virus et un pare-feu (appelé aussi firewall)

.....

Utilisez des mots de passe différents et complexes (avec chiffres et lettres)

.....

Ne divulguez pas sur Internet des informations personnelles

.....

Laissez sur Internet vos amis rencontrés en ligne

.....

Vos résultats :

Combien de cases avez-vous cochées ?/10

Combien de conseils comprenez-vous ?/10

Liste des Journées Internationales

Vous trouverez ci-dessous une sélection des Journées mondiales portant sur les thèmes du présent livret : sécurité alimentaire, savoir réclamer, sécurité à la maison, internet plus sûr.

- 6 février : Journée Mondiale sans téléphone mobile
- 10 février : Journée Mondiale de l'Internet
- 15 mars : Journée Internationale des droits des consommateurs
- 22 mars : Journée Mondiale de l'eau
- 7 avril : Journée Mondiale de la santé
- 8 mai : Journée Mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- 8 mai : Journée Mondiale du commerce équitable
- 5 juin : Journée Mondiale de l'environnement
- 10 septembre : Journée Mondiale des premiers secours
- 22 septembre : Journée Mondiale sans voiture
- 14 octobre : Journée Arabe de l'environnement
- 16 octobre : Journée Mondiale de l'alimentation
- 20 novembre : Journée Internationale des droits de l'enfant
- 26 novembre : Journée Mondiale sans achats
- 5 décembre : Journée Mondiale du bénévole
- 8 décembre : Journée Internationale de la radio et de la télévision en faveur des enfants
- 10 décembre : Journée Mondiale des droits de l'homme et de la femme

Liste d'adresses utiles

- Ministère de l'Education Nationale
Direction de l'organisation scolaire Annexe Lalla Aïcha Hassan Rabat
Tél : 05 37 76 75 16
- Ministère du Tourisme (Direction des actions pédagogiques)
- Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique (DPC)
Angle Avenue Kamal Zebdi et Rue Dadi, secteur 21 Hay Riad - Rabat
- Croissant-Rouge
Ancien palais Mokri, Rue Setta BP189 El Youssoufia Rabat
Tél : 05 37 65 14 95
E-mail : crm@menara.ma
- Protection civile
Direction générale
Place Zerktouni - Bab Tamessna El Akkari BP4508
E-mail : dpc@menara.ma
- Organismes et associations d'éducation à l'environnement et au développement durable (dont la Fondation Royale)
- Organismes européens (conso.net, europa.eu, e-cons.net, dolceta.eu, generation-europe.org ...)
- Organismes internationaux (youthxchange.net, UNESCO/UNEP , UNICEF, FAO...)
- Fondation Mohamed VI pour la protection de l'environnement :
Route de Zaërs, Angle Avenue Imam Malik,
Rue El Madani Ibn Houssaïni - Rabat - Maroc
Tél. : 05 37 63 15 45 • 05 37 65 88 44 • 05 37 65 66 68
Fax : 037 65 55 31
E-mail : environnement@fm6e.org.ma

Dans la même collection :

Education des jeunes consommateurs- Manuel introductif pour l'enseignement à l'école, au collège, au lycée

Pour consulter une association de consommateurs :

Pour trouver la plus proche de chez vous, consultez le site du ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique : <http://www.mcinet.gov.ma>

CONSEILS CONSO

Livret d'activités pédagogiques Education des jeunes consommateurs

Ce livret est destiné à servir de support à des activités pédagogiques en milieu scolaire, sur le thème de l'éducation à la consommation, qu'il s'agisse d'interventions de responsables d'associations de consommateurs effectuées à la demande des enseignants, ou d'interventions des enseignants eux-mêmes.

L'éducation à la consommation peut non seulement contribuer à la formation globale des jeunes en les formant à leur rôle de consommateurs, mais aussi compléter et illustrer certains aspects de leur formation dans les sciences de la vie et de la terre.

Il constitue une annexe pratique du manuel introductif à l'éducation des jeunes consommateurs publié dans la même collection.

Cet ouvrage est le fruit d'un travail collectif réalisé en partenariat par des représentants des Associations de Consommateurs du Maroc, du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique avec l'appui d'experts européens du droit de la consommation et de l'information des consommateurs.



« Ce guide a été réalisé avec l'aide financière de l'Union Européenne. Son contenu ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union Européenne. »