

FORMATIONS
• ATELIERS • CONFÉRENCES



CONSOMMATION LOGEMENT ACCÈS AUX DROITS



La Maison de la consommation et de l'environnement travaille depuis 40 ans à former, informer et sensibiliser les acteurs professionnels relais bretons à l'accès au droit de la vie quotidienne des citoyens. Le Pôle Consommation & Logement de la Mce vous présente son offre de services.

DES ATELIERS ET CONFÉRENCES

Des ateliers pratiques, des conférences thématiques adaptés aux besoins des consommateurs, usagers, familles, en lien avec les structures agissant sur les territoires (associations, entreprises, collectivités, ...).

DES FORMATIONS EN DROIT DE LA CONSOMMATION

Pour renforcer les connaissances et rendre plus accessibles les règles du droit de la consommation pour les salariés et bénévoles des structures accompagnant les consommateurs et usagers dans leurs problématiques du quotidien. Nous pouvons mener nos actions sur votre territoire, selon vos besoins identifiés. Ce catalogue n'est pas exhaustif et vous pouvez nous questionner pour plus de précisions.

PERSONNES RESSOURCES

Bouchra Gorfti

chargée de mission juriste en droit de la consommation, logement et coordinatrice du pôle

Véronique Bruch

chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits

CONTACT

info@mce-info.org

02 99 30 35 50

ATELIERS

- #1 SÉNIORS, AYEZ LES BONS RÉFLEXES EN CAS DE DÉMARCHAGE !
- #2 NUMÉRIQUE AU QUOTIDIEN : ADOPTEZ LES BONNES PRATIQUES !
- #3 ARNAQUES ET ESCROQUERIES EN LIGNE : SACHEZ LES REPÉRER
- #4 ARNAQUES BANCAIRES : COMMENT S'EN PRÉMUNIR ET RÉAGIR FACE AUX RISQUES DE FRAUDES ?
- #5 L'ÉNERGIE AU QUOTIDIEN
- #6 RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : CONSEILS POUR ÉVITER LES ARNAQUES
- #7 LOCATION D'UN LOGEMENT : MODE D'EMPLOI
- #8 LES CONTRATS D'ASSURANCES : DÉCRYPTAGE

CONFÉRENCE

- #9 BIEN ACHETER EN LIGNE : MODE D'EMPLOI

FORMATIONS

EXEMPLES DE FORMATIONS POSSIBLES,
A ADAPTER À VOTRE BESOIN



ATELIER
#1

VIE QUOTIDIENNE ET ACCÈS AUX DROITS

SENIORS, AYEZ LES BONS RÉFLEXES EN CAS DE DÉMARCHAGE !



Rénovation énergétique, assurance santé, téléphonie, services bancaires... autant de sollicitations quotidiennes par téléphone ou à domicile pouvant générer des abus et des litiges.

CONTENU

- Démarchage à domicile et téléphonique : les règles à respecter.
- Les différents types d'arnaque (exemples de situations concrètes).
- Signalement de fraudes ; que faire et comment ?
- Voies de recours amiable en cas de litige.



PUBLIC

Seniors et aidants familiaux et/ou professionnels (15 participants maximum) ; Structures relais • Ccas, Cdas, centres sociaux, communes, maisons de quartier, mutuelles, assurances, organismes de retraite, ...



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Véronique BRUCH
chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce Rennes ou autre lieu dans le département 35



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)

NOS OUTILS

- guide *Réflexes seniors : les clés pour être bien informés*
- fiches *Démarchage à domicile : avoir les bons réflexes*, *Démarchage téléphonique : avoir les bons réflexes*
- Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence. Nous contacter pour plus de renseignements

NUMÉRIQUE AU QUOTIDIEN : ADOPTER LES BONNES PRATIQUES !

Les consommateurs sont équipés de nombreux objets numériques mais ils n'en n'ont pas tous toujours les bons usages. Comment adopter de bonnes pratiques pour éviter les risques d'arnaques en tous genres.

CONTENU

- Un ordinateur, c'est quoi ? (matériels, logiciels et systèmes d'exploitation).
- Choisir son équipement (ordinateur, smartphone et tablette).
- Optimisation, hygiène numérique et sécurité (antivirus, mots de passe, sauvegardes, mises à jour, conseils).

NOS OUTILS

Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)
Structures relais • Ccas, Cdas, centres sociaux, collectivités, communes, maisons de quartier, comités d'entreprises ...



DURÉE

2 A 3 HEURES



ANIMATEUR

Stéphane YACOB
chargé du web et des outils numériques



LIEU

Mce Rennes ou autre lieu dans le département 35



TARIF

A partir de 540€
(hors déplacement)

VIE QUOTIDIENNE ET ACCÈS AUX DROITS

ARNAQUES ET ESCROQUERIES EN LIGNE : SACHEZ LES REPÉRER

Fausse offres d'emploi, arnaques à la location immobilière, faux sites officiels... autant d'exemples d'arnaques en ligne dont il faut se méfier pour protéger ses finances et ses données personnelles.

CONTENU

A partir de cas concrets, que faire pour repérer et se prémunir :

- des offres d'emploi frauduleuses des arnaques à la location immobilière
- de piratage de compte bancaire
- d'usurpation d'identité.

Signalement des fraudes : que faire et comment ?

Voies de recours amiable en cas de litige.

NOS OUTILS

Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce

ATELIER
#3



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Véronique BRUCH

chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce Rennes ou autre lieu dans le département 35



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence.

Nous contacter pour plus de renseignements



ATELIER
#4

VIE QUOTIDIENNE ET ACCÈS AUX DROITS

ARNAQUES BANCAIRES : COMMENT S'EN PRÉMUNIR ET RÉAGIR FACE AUX RISQUES DE FRAUDES ?

Face aux fraudes, escroqueries et arnaques aux moyens de paiement, il faut adopter les bons réflexes pour s'en prémunir et pour réagir rapidement si l'on est victime.

CONTENU

- Phishing (cas concrets).
- Fraude au faux conseiller bancaire.
- Fraude au faux ordre de virement.
- Voies de recours.

NOS OUTILS

- fiche *Arnaques bancaires soyez vigilants !*
- Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Véronique BRUCH
chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce ou autre lieu dans le département



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence.
Nous contacter pour plus de renseignements

L'ÉNERGIE AU QUOTIDIEN



Tarification gaz et électricité, démarchage abusif... comment s'y retrouver pour faire le bon choix et faire valoir ses droits.

CONTENU

- Comprendre sa facture d'énergie et connaître ses droits.
- Chèque énergie.
- Démarchage en matière de rénovation énergétique.
- Voix de recours amiable en cas de litige avec un fournisseur d'énergie.



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Véronique BRUCH

chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce ou autre lieu dans le département



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)

NOS OUTILS

- fiche *Comprendre sa facture d'énergie et connaître ses droits*
- Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce

VIE QUOTIDIENNE ET ACCÈS AUX DROITS

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : CONSEILS POUR ÉVITER LES ARNAQUES



Les arnaques à la rénovation énergétique foisonnent depuis de nombreuses années. Elles émanent souvent de “pseudo professionnels” faisant miroiter à la fois des subventions sans commune mesure avec la réalité mais aussi l’atteinte d’une performance énergétique qui aboutirait à une opération blanche sur l’aspect financier pour le consommateur. Une fois le ou les contrats signés, les consommateurs découvrent les multiples dysfonctionnements dans l’exécution du contrat et des interlocuteurs “aux abonnés absents”.

CONTENU

- Devis ou bon de commande incompréhensible.
- Crédit affecté “camouflé”.
- Labels de qualité mensongers.
- Réalisation de prestations non-conformes.
- Voies de recours amiable en cas de litige.

NOS OUTILS

Ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE 2 HEURES



ANIMATEUR

Véronique BRUCH
chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce Rennes ou autre lieu dans le département 35



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence.
Nous contacter pour plus de renseignements



ATELIER
#7

LOGEMENT

LOCATION D'UN LOGEMENT : MODE D'EMPLOI

La signature d'un bail locatif entraîne des droits et des obligations multiples qu'il est essentiel de connaître.

CONTENU

- Contrat de bail.
- États des lieux d'entrée et de sortie.
- Dépôt de garantie.
- Voies de recours en cas de litige.



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Bouhra GORFTI
chargée de mission juriste
en droit de la consommation



LIEU

Mce Brest ou Rennes ou
autre lieu en Bretagne



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)

NOS OUTILS

- guide *Réflexes conso ! Guide Des droits et devoirs du jeune consommateur*
- exposition *Réflexes conso*
- fiche Régler un litige : tentative de règlement amiable
- ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence.
Nous contacter pour plus de renseignements

LES CONTRATS D'ASSURANCES : DÉCRYPTAGE



“Vie, dépendance, obsèques” : s’assurer une bonne protection en toute connaissance de cause.

CONTENU

Décryptage des différents contrats

- Assurance vie
- Assurance dépendance
- Assurance obsèques.



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors (15 participants maximum)



DURÉE

2 HEURES



ANIMATEUR

Bouhra GORFTI

chargée de mission juriste
en droit de la consommation



LIEU

Mce Rennes ou Brest ou
autre lieu en Bretagne



TARIF

A partir de 500€
(hors déplacement)

NOS OUTILS

- guide *Réflexes seniors : les clés pour être bien informés*
- fiches *L'assurance obsèques, L'assurance dépendance : les points clés*
- ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce



Ce module peut être proposé à un plus grand nombre de participants en format conférence.

Nous contacter pour plus de renseignements



CONFÉRENCE

#9

ACHAT EN LIGNE

BIEN ACHETER EN LIGNE : MODE D'EMPLOI



PUBLIC

Des jeunes adultes aux seniors



DURÉE

2H30



ANIMATEURS

Stéphane YACOB chargé du web et des outils numériques
& **Véronique BRUCH** chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits



LIEU

Mce ou autre lieu dans le département



TARIF

A partir de 860€
(hors déplacement)

Réaliser ses achats sur Internet est devenu de nos jours extrêmement facile et rapide. Cependant, il est absolument nécessaire d'adopter des bons réflexes pour éviter les fraudes et arnaques en tout genre.

CONTENU

- Encadrement des achats en ligne (droit des consommateurs).
- Fausses promotions.
- Faux sites de cybermarchands officiels.
- Hameçonnage par SMS ou courriel.
- Plateformes de signalement.
- Voies de recours amiable des litiges.

NOS OUTILS

- fiches *Achats sur Internet en toute sécurité* : avoir les bons réflexes, Régler un litige : tentative de règlement amiable
- ressources du centre de ressources et de documentation de la Mce

FORMATIONS

La Maison de la consommation et de l'environnement - Centre technique régional de la consommation Bretagne (Mce-Ctrc Bretagne) établit chaque année un programme de formations en droit de la consommation, à savoir les règles qui régissent les relations entre professionnels et consommateurs.

OBJECTIFS DES FORMATIONS :

REPENDRE à un besoin généralisé d'information et de formation

FAVORISER la connaissance et rendre plus accessibles les règles du droit de la consommation

PREVENIR les situations de contentieux

Une programmation thématique est établie chaque année en lien avec les associations adhérentes de la Mce-Ctrc Bretagne, en tenant compte de l'actualité législative et des besoins exprimés de mise à jour des connaissances.

Ces formations programmées à Rennes, Lorient, Brest et St-Brieuc sont accessibles gratuitement aux associations adhérentes. Certaines peuvent également être ouvertes, contre participation financière, aux organisations non adhérentes du service régional Mce-Ctrc Bretagne.

En complément, d'autres formations peuvent être organisées à la demande et adaptées à vos besoins. *Voir page suivante quelques exemples non exhaustifs.*

Pour plus de précisions sur les formations possibles, l'agenda et les tarifs, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

FORMATIONS

EXEMPLES DE FORMATION

ASSURANCES

- Comprendre et se repérer dans le contrat d'assurance.
- L'assurance de protection juridique.
- Contrats d'assurance - complémentaire santé.

COMMERCE

- Les garanties du vendeur.
- Démarchage et arnaques téléphoniques.
- Prévenir les arnaques à la suite de pratiques commerciales.
- Litiges liés à l'acquisition & la réparation automobile.

CONTRAT

- Les délais de prescription - pendant combien de temps peut-on vous réclamer une somme d'argent ?
- Rupture du couple : conséquences sur les contrats de consommation.
- Contrats et clauses abusives.
- La résiliation des contrats de consommation.

LOGEMENT

- Les règles d'organisation et de fonctionnement de la copropriété.
- La résidence principale du locataire - aspects juridiques et pratiques.
- Humidité et qualité de l'air intérieur dans les logements.
- Contrat des travaux - la relation professionnel et consommateur.
- Rénovation énergétique et crédit à la consommation.
- Lutte contre la pauvreté - accès aux droits et logement.



CONTACTS

Bouhra GORFTI • chargée de mission juriste en droit de la consommation logement coordinatrice du pôle
Secrétariat • Stéphanie COURCOUL • 02 99 30 35 50
• stephanie.courcoul@mce-info.org



La Mce, association unique en France et basée à Rennes

rassemble 26 associations ayant toutes des actions sur Rennes, voire le département d'Ille-et-Vilaine et, par sa mission de Centre technique régional de la consommation Bretagne, 23 associations de défense des consommateurs et des locataires basées dans les 3 autres départements bretons, la Loire-Atlantique et la Mayenne.

A la fois lieu vitrine, lieu de ressources, lieu de vie et lieu de dialogue et d'action, la Mce développe ainsi des missions autour de 3 axes complémentaires :

- l'information et la sensibilisation du grand public et des professionnels au moyen de permanences, conférences, ateliers, animations, interventions à la carte, expositions, publications, soutien technique et via son centre de ressources et de documentation,
- l'action collective à travers des projets inter-associatifs,
- le service aux associations adhérentes (mutualisation de moyens, valorisation des actions, appui technique...).



**MAISON DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ENVIRONNEMENT**

48 bd Magenta • 35000 Rennes

02 99 30 35 50

www.mce-info.org

FORMATIONS
• ATELIERS • CONFÉRENCES



CONSOMMATION LOGEMENT

ACCÈS AUX DROITS

