

## Actualités consommation



### Des enfants trop exposés à la publicité en ligne

En France, les enfants sont de plus en plus exposés à la publicité sur divers canaux (télévision mais aussi réseaux sociaux et *YouTube*). Or le secteur est peu régulé, contrairement à d'autres pays. Les plus jeunes ne sont donc pas protégés.

Aujourd'hui, les enfants passent deux fois plus de temps en ligne qu'il y a dix ans. Ils sont sur Internet en moyenne deux heures par jour en semaine et trois heures les week-ends (jusqu'à plus de six heures pour près de 20 % d'hyperconnectés). Les périodes de confinement et de couvre-feu ont accentué ce phénomène. Les plus de 8 ans passent davantage de temps sur

leur smartphone ou tablette que devant la télévision. Les annonceurs se sont donc naturellement positionnés sur Internet pour toucher la cible enfantine. D'ailleurs, à l'échelle mondiale, les dépenses de publicité en ligne visant explicitement les enfants ont été multipliées par dix en dix ans tandis que celles diffusées via des médias traditionnels, comme la télévision, sont restées à un niveau stable.

Or, les enfants de moins de 13 ans ne comprennent pas bien la notion de données personnelles. Ils parviennent en revanche facilement à contourner l'obligation d'autorisation parentale pour accéder aux réseaux sociaux. Sur *Instagram*, *Snapchat*, *YouTube*..., les marques créent de l'interactivité avec ce jeune public en organisant des jeux, et entretiennent ainsi le flou entre divertissement et publicité. Des influenceurs et influenceuses suivis en masse sont également rémunérés pour vanter des produits, sans que les enfants le comprennent. Pour les moins de 8 ans, c'est encore plus problématique puisqu'ils ne distinguent absolument pas la publicité des informations non commerciales. Résultat, les enfants sont de plus en plus nombreux à réclamer certains achats à leurs parents, générant de nombreux conflits familiaux. Par ailleurs, les publicités alimentaires diffusées à la télévision contribuent à l'épidémie d'obésité infantile. L'*UFC-Que Choisir* lutte depuis 10 ans contre la publicité pour la malbouffe dans les programmes destinés aux enfants (une [pétition](#) est toujours en cours). La France semble en retard sur ce point. En effet, si depuis 2016, les chaînes de télévision publiques sont tenues de ne pas diffuser de publicités à destination des enfants de moins de 12 ans dans les émissions qui leur sont dédiées, en dehors de ce périmètre, aucune contrainte effective n'existe... *A contrario*, en Suède et au Canada, la publicité à destination des moins de 13 ans est proscrite, qu'elle soit diffusée en ligne ou à la télévision. Les programmes pour enfants en Irlande n'ont pas le droit d'inclure de la publicité, tandis qu'en Grèce, la publicité pour les jouets est interdite.

Enfin, d'après le rapport « *EU kids online 2020* », les petits Français sont ceux qui présentent le moins de compétences numériques, comparés aux enfants de 19 pays européens. Il semble donc urgent de mettre en place une autorité de régulation à l'égard des professionnels, des normes de protection des enfants ainsi que des campagnes de sensibilisation à destination des parents et des éducateurs.

#### A retenir :

- Les enfants passent deux fois plus de temps sur Internet aujourd'hui qu'il y a dix ans
- Ils sont davantage exposés à la publicité, notamment via les réseaux sociaux
- Les moins de 13 ans contournent facilement les autorisations parentales pour accéder aux réseaux sociaux mais comprennent mal la notion de données personnelles
- Les enfants ne sont pas en mesure de distinguer publicité et information non commerciale. Les moins de 8 ans sont particulièrement vulnérables
- En France, la publicité à destination des enfants est peu régulée, contrairement à ce qui se pratique dans d'autres pays d'Europe.

### Un service pour simplifier les documents administratifs

Les documents administratifs (courriers, formulaires, courriels...) sont souvent difficiles à appréhender pour les usagers. Nombreux sont ceux à leur reprocher des contenus trop denses, des formulations compliquées, du jargon incompréhensible, des notifications de refus sans motif clair, des termes négatifs et anxigènes, des sigles obscurs, etc.

Le gouvernement a donc lancé un site Internet ([docs.voxusagers.gouv.fr](https://docs.voxusagers.gouv.fr)) pour les rendre plus accessibles et permettre aux usagers de soumettre un document qu'ils jugent difficile à comprendre. Ils le transmettent via ce site en expliquant ce qui pose problème. La *Direction interministérielle de la transformation publique* (DITP), instance placée sous l'autorité du ministère de la Transformation et Fonction publiques, fait suivre la demande auprès de l'administration concernée pour éventuellement simplifier le document en question.

L'objectif est également d'amener les différentes administrations à adresser des courriers plus clairs et produire des formulaires moins complexes. Le site recense déjà quelques exemples de documents transmis par des usagers.

## Covid-19 : arnaques en tout genre !

Depuis le début de la crise sanitaire, diverses arnaques apparaissent avec pour objectif de dérober des données bancaires, voire des objets de valeurs directement chez les victimes. Il s'agit la plupart du temps de faux courriels, imitant une administration. La dernière arnaque en date concerne des mails usurpant l'identité de l'agence nationale *Santé Publique France* et proposant des kits composés de 100 masques FFP2, 10 gels hydroalcooliques, 200 gants médicaux, 50 sprays antibactériens ainsi que deux trousse de secours et un thermomètre, le tout pour 1,99 €. Des offres trop belles pour être vraies. Et en effet, il s'agit de tentatives d'hameçonnage, c'est-à-dire de mails frauduleux qui renvoient vers de faux sites Internet imitant ceux du gouvernement et visant à récupérer des données bancaires.

D'autres arnaques ont vu le jour avec l'avènement de la campagne de vaccination. De faux courriels émanant prétendument des centres de vaccination locaux ou de faux sites de réservation de créneaux de vaccination circulent et incitent les consommateurs à appeler des numéros surtaxés. Dans les départements du Gard et du Pas-de-Calais, des escrocs n'hésitent pas à procéder à du porte-à-porte ou du démarchage téléphonique auprès de personnes âgées et vulnérables en se faisant passer pour des professionnels de santé, des forces de l'ordre ou des agents municipaux chargés d'organiser la vaccination. Ils fixent des rendez-vous à domicile pour l'administration d'une dose de vaccin alors qu'ils ont pour objectif de cambrioler les habitations de personnes bien souvent isolées et fragiles.

D'autres se font passer au téléphone pour l'assurance maladie afin de vendre des kits de dépistage de la Covid-19 à réaliser à domicile. Ils prétendent que la personne a été identifiée comme « cas contact ». Le but est là aussi de récupérer des données bancaires. Alors que le Directeur général de la santé, Jérôme Salomon, a confirmé que des autotests de dépistage de la Covid-19 seraient disponibles à la vente dès cette semaine (en pharmacie et en grande surface), les consommateurs doivent se montrer particulièrement vigilants face aux tentatives de démarchage qui pourraient avoir lieu dans les prochains temps.

Quelques conseils pour éviter les arnaques :

- Ne jamais céder à la pression ou aux menaces, surtout si des données personnelles sont demandées avec insistance (coordonnées bancaires, numéro de sécurité sociale, adresse postale...)
- En cas de doute sur un courriel semblant émaner d'un organisme officiel, contacter directement l'administration concernée via les contacts inscrits sur ses relevés ou sur le site officiel (en renseignant soi-même l'adresse dans la barre de recherche)
- S'informer auprès de la plateforme *Info escroqueries*, dépendante du ministère de l'Intérieur, au 0 805 805 817
- Signaler les mails frauduleux sur [internet-signalement.gouv.fr](https://internet-signalement.gouv.fr) pour que le site en question soit mis hors circuit rapidement.

## « Accès Plus » : service gratuit de la SNCF pour les personnes handicapées

La SNCF a mis en place un nouveau service à destination de personnes présentant une incapacité ou un handicap physique, mental, intellectuel ou sensoriel, permanent ou temporaire. Ce service leur permet d'être informées sur l'accessibilité des gares et des trains, d'acheter des titres de transport et de réserver une prestation d'accueil et d'accompagnement jusqu'au train.

Concrètement, un agent de la gare est prévenu de l'arrivée de l'usager, le conduit jusqu'à son train et l'aide à s'installer à sa place. A bord du train, le chef de bord est également informé et veille au bon déroulement de son trajet. Arrivé à destination, l'usager est pris en charge par un agent en gare qui vient le chercher à sa place et l'accompagne à son point de rendez-vous en gare (ou à sa place, dans un autre train, en cas de correspondance dans la même gare).

L'usager souhaitant bénéficier de ce service doit en faire la réservation 48 heures à l'avance, soit par téléphone au 36 35 (service gratuit + prix de l'appel), soit via le site : [www.oui.sncf](https://www.oui.sncf) (accéder au formulaire de réservation [Accès Plus](#)). En cas de difficultés pendant le voyage, il est possible de contacter la ligne d'urgence disponible de 8h00 à 20h00 en composant le 09 69 32 26 26.

## À voir à la télévision et sur Internet

### Sur le front des forêts françaises

Documentaire – **Dimanche 21 mars 2020 à 20h50 sur France 5**

La forêt a joué son rôle de bouffée d'oxygène à la sortie des périodes de confinement. Elle est aussi notre meilleur bouclier contre le réchauffement climatique.

### Xenius - L'avion de demain - Rendre le transport aérien durable

Magazine – **Lundi 22 mars 2020 à 17h10 sur Arte**

Une fois l'épidémie de Covid-19 passée, le trafic aérien reprendra de plus belle. Il est donc crucial de le rendre plus respectueux de l'environnement.

### Xenius - L'eau potable - Une ressource vitale menacée

Magazine – **Mardi 23 mars 2020 à 17h10 sur Arte**

Les Occidentaux consomment peu l'eau du robinet, alors qu'il s'agit d'une denrée sûre. Depuis des années, les Français et les Allemands boivent en revanche de plus en plus d'eau en bouteille.

### Envoyé spécial - Ma vie de conseiller Pôle emploi

Magazine – **Judi 25 mars 2020 à 21h05 sur France 2**

Pôle emploi est en première ligne de la crise économique et sociale. En effet, l'organisme public a annoncé l'arrivée de près de 3 000 conseillers supplémentaires alors que le chômage risque d'augmenter.

### La Poste, survivre à tout prix

Documentaire – **Judi 25 mars 2020 à 22h40 sur France 3**

Ce documentaire explore une institution en plein bouleversement. Derrière le portrait d'une entreprise en évolution permanente décrite par la direction, qu'en est-il des conditions de travail ?

