



CONSOMMATION

Faciliter le quotidien
des familles

J.O. 2024

PREPARATION DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES 2024

JEU « PIEGES A CONSOMMER »
EDITION 2024
LIVRET DE L'ANIMATEUR

Juin 2023

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION.....	3
1.1	Pourquoi le jeu « Pièges à consommer » Edition JO 2024 ?	3
1.2	Objectifs	3
1.3	Publics	3
1.4	Thèmes des questions	3
1.5	Éléments du jeu	4
1.6	Règle du jeu	4
1.7	Adaptation du jeu	4
1.8	Documentation générale, sites à consulter, points d'accueil-information	4
2	QUESTIONS, REPONSES, DEFINITIONS, MESSAGES ESSENTIELS, INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.....	5
2.0	Interrogation préalable : Est-ce que vous vous êtes déjà créé un compte en ligne ?5	
2.1	Question 1 - Achat de billets pour les épreuves.....	5
2.2	Question 2 - Réservation du voyage initial	6
2.3	Réservation d'hébergement	7
2.4	Les transports en Ile de France et vers les sites des épreuves	7
2.5	Organisation pratique du séjour en Ile de France	8
2.6	Commande de prestation en ligne	9
2.7	Paiement en ligne	9
2.8	Réserver sans accès à Internet ?	10
2.9	Personnes en situation de handicap.....	11
2.10	Eviter les arnaques lors du séjour	12
2.11	Budget en lien avec les JO*	12
2.12	Points de vigilance en lien avec le sport.....	13
2.13	Litige	14
2.14	Escroquerie	15

*et jeux paralympiques

1 INTRODUCTION

1.1 Pourquoi le jeu « Pièges à consommer » Edition JO 2024 ?

Selon les derniers chiffres de l'INSEE, 17 % de la population seraient en situation d'illectronisme. Or, l'achat de billets pour les jeux olympiques (JO) et paralympiques n'est possible que par Internet, de même pour l'accès à l'essentiel de l'information relative à leur organisation. L'objectif de ce jeu pédagogique est d'informer ce public afin qu'il soit en mesure de préparer sa participation à ces événements sportifs et de le sensibiliser aux risques inhérents aux commandes en ligne.

1.2 Objectifs

Mieux connaître les modalités d'accès aux cérémonies et épreuves des JO* et des jeux paralympiques, éviter les pièges des sollicitations et commandes en ligne, prévenir les difficultés financières liées aux frais de participation.

1.3 Publics

Les personnes qui ne maîtrisent pas (suffisamment) le maniement et les usages des outils numériques, celles qui ne sont pas équipées d'un ordinateur pour effectuer les réservations, les personnes qui sollicitent Familles Rurales association de consommateurs en vue de prévoir leur participation aux JO*, ainsi que les Points de médiation numérique du Mouvement, et tout un chacun, même à l'aise avec les outils numériques.

1.4 Thèmes des questions

- 0 - Interrogation préalable
- 1 - Achat de billets pour les épreuves
- 2 - Réservation du voyage initial
- 3 - Réservation d'hébergement
- 4 - Les transports en Ile de France et vers les sites des compétitions
- 5 - Organisation pratique du séjour
- 6 - Commande de prestation en ligne
- 7 - Paiement en ligne
- 8 - Réserver sans accès à Internet
- 9 - Personnes en situation de handicap
- 10 - Eviter les arnaques diverses lors du séjour
- 11 - Budget en lien avec les JO*
- 12 - Points de vigilance quant aux propositions en lien avec le sport
- 13 - Litige
- 14 - Escroquerie

*et jeux paralympiques

1.5 Éléments du jeu

14 cartes-questions à imprimer,
Support power point animé,
Livret de l'animateur comportant les questions, les réponses à celles-ci, des définitions et messages essentiels. Sont ajoutées des informations complémentaires relatives aux thèmes des questions et à des sujets voisins.

1.6 Règle du jeu

Le jeu convient à un groupe de 15 personnes maximum. Les joueurs jouent seuls ou par équipe. Une durée de 2 heures est appropriée pour une séquence d'animation. Le support peut donner lieu à plusieurs animations successives pour un même groupe.

Interrogation préalable adressée au groupe (voir p. 5).

Le 1^{er} joueur tire une carte-question. Il lit à haute voix la question.

L'animateur sollicite le joueur et son équipe puis le groupe pour trouver la définition qui va éclairer la question (pour la majorité d'entre elles).

Le joueur répond à la question avec son équipe. Puis, l'animateur sollicite l'ensemble du groupe pour compléter la réponse. Au besoin, il ajoute lui-même des éléments.

L'animateur sollicite l'équipe puis le groupe pour formuler le « message essentiel » à retenir.

Le 2^{ème} joueur tire une carte-question ...

10 points sont attribués par réponse exacte, 5 par message essentiel trouvé. Le gagnant est le joueur ou l'équipe qui aura obtenu le plus grand nombre de points au cours du temps de jeu.

1.7 Adaptation du jeu

L'animateur peut pré-sélectionner des cartes-questions à tirer en fonction du public, ou de thèmes choisis.

1.8 Documentation générale, sites à consulter, points d'accueil-information

Site officiel de la billetterie des JO : <https://tickets.paris2024.org> ; site de l'office du tourisme de Paris : parisinfo.com ; sites des offices du tourisme des villes accueillant des épreuves, site du ministère des sports, des JO et des jeux paralympiques : <https://www.sports.gouv.fr> ; site de la région IDF : <https://www.iledefrance.fr/jeux-olympiques-et-paralympiques-paris-2024>, site de Familles Rurales, association de consommateurs agréée au plan national, rubrique Conseils conso : <https://www.famillesrurales.org/>. Pour signaler un problème à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) : <https://signal.conso.gouv.fr/> ; www.service-public.fr ; Guide de prévention contre les arnaques 2022 : <https://www.economie.gouv.fr>

Sur le site de Familles Rurales et sur le Web des familles, des outils complémentaires sont accessibles : liste des points de médiation numérique (PMN), des points conseil budget (PCB), ainsi qu'un accès aux permanences-consommation via « Conseils conso », sur la page d'accueil.

S'agissant des structures d'inclusion numérique autres que les PMN, consulter la cartographie des structures accessibles :

<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation> et les agences France services.

Points d'information avec accueil physique : les offices du tourisme des communes accueillant des épreuves.

2 QUESTIONS, REPONSES, DEFINITIONS, MESSAGES ESSENTIELS, INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

2.0 Interrogation préalable : Est-ce que vous vous êtes déjà créé un compte en ligne ?

L'animateur est invité à poser cette question au groupe, afin d'identifier les personnes qui n'en n'auraient pas encore l'expérience.

En cas de réponse négative, montrer à l'écran, par exemple, l'ouverture d'un compte sur la billetterie des JO.

L'animateur prévoira d'imprimer la liste des points de médiation numérique (PMN) du département pour chaque participant.

2.1 Question 1 - Achat de billets pour les épreuves

« Je voudrais réserver des billets pour assister aux épreuves des jeux paralympiques, pour trois amis et moi-même. Nous sommes le 5 septembre 2023, comment procéder ? »

Attention : sur cette question, toutes les modalités de réservation de billets ne sont pas encore connues au moment de la rédaction de ce guide. L'animateur devra se reporter à la FAQ du site officiel des JO*¹ et la consulter régulièrement pour avoir les informations les plus récentes. Il peut aussi enlever cette question du jeu.

Définition du pré-tirage : tirage au sort préalable, nécessaire à la commande de places.

Réponse : L'achat de billets à l'unité se fait uniquement en ligne, sur le site officiel de la billetterie des JO : <https://tickets.paris2024.org/> Pour cela, il faut se créer un compte sur Paris 2024. La création d'un compte est simple, il n'y a pas de justificatifs à fournir.

Les premières phases de vente de billets pour les JO sont terminées. Le lancement de l'achat de billets pour les épreuves paralympiques aura lieu en automne 2023. La billetterie sera ouverte à partir du 9 octobre.

Pour l'instant, on ne sait pas si un tirage au sort est prévu pour les JO Paralympiques. Pour les JO, le processus était le suivant. Il était possible de s'inscrire au tirage au sort pour la vente de billets à l'unité pendant une période donnée. Si vous étiez tiré au sort, vous receviez un mail vous indiquant votre créneau d'achat. Ce mail vous était envoyé 2 jours avant l'ouverture du créneau. A l'ouverture de ce créneau, vous aviez 48 h pour acheter les billets. Il était possible d'acheter jusqu'à 30 billets par compte sur le site des JO.

Visualisez la carte de localisation des épreuves avant d'acheter les billets.

Consultez régulièrement vos mails. Prévoyez le moyen de le faire, sur votre propre smartphone, tablette, ordinateur, sur celui d'un proche ou dans un Point de médiation numérique (PMN, voir Question 8). Conservez une adresse mail valide jusqu'en 2024/

Message essentiel : Pour acheter des billets, utilisez uniquement le site officiel de la billetterie des JO.

Informations complémentaires : Les JO de Paris 2024 se dérouleront du 26-07 au 11-08-24, les jeux paralympiques du 28-08 au 08-09-24.

¹ https://tickets.paris2024.org/faq/fr_fr?queueitoken=e_p24faq2811~q_05e5f6ea-5e90-49b7-ba98-1167b893668b~ts_1686060021~ce_true~rt_safetynet~h_fbb74a958107fd8570e81b5314a2e1d384214ad70743e50489bb2c57ed416327

Les billets pour les cérémonies d'ouverture et de clôture seront mis en vente lors de la phase de commercialisation des billets à l'unité (*à préciser*)

Les tarifs des billets varient selon la catégorie choisie, le sport et la session. Ils sont accessibles sur le site de la billetterie officielle.

Si l'on n'est pas tiré au sort, ou si l'on n'a pas participé aux pré-tirages : Des achats de billets à l'unité seront possibles, sans tirage au sort, mais les dates ne sont pas connues au jour de la publication de ce guide. Consulter régulièrement le site de la billetterie officielle pour en connaître les modalités. Par ailleurs, il est possible que certaines collectivités disposent de billets à redistribuer. Se tenir informé auprès de son club sportif, de sa municipalité ...

Pour la revente des billets, des modalités seront prévues via le site officiel. La plateforme de revente ouvrira au printemps 2024.

2.2 Question 2 - Réservation du voyage initial

« Je vais réserver sur Internet un aller et retour en train ou en bus longue distance, j'ai pensé aux comparateurs. Quels sont vos conseils ? »

Définition du comparateur en ligne : Accessible en ligne, le comparateur propose une série d'offres correspondant au service recherché et émanant de différents opérateurs.

Réponse : Pour une destination donnée, les comparateurs offrent une visibilité immédiate sur les différentes offres de trains ou de bus longue distance, avec leurs horaires, tarifs et autres modalités. Celles-ci sont classées en général par ordre croissant de prix, avec leurs caractéristiques essentielles

Mais il faut savoir que : Ils ne sont pas toujours exhaustifs et ils peuvent mettre en avant des offres « annonces » pour lesquelles ils ont reçu une rémunération.

Après y avoir fait votre pré-sélection, réservez directement sur le site de l'opérateur et non via le comparateur. L'opérateur est la société de transport (par exemple la compagnie de bus, la SNCF).

En cas de problème, mieux vaut avoir l'opérateur comme interlocuteur. Et, en cas d'annulation, la plateforme pourrait conserver une marge à titre d'intermédiaire, qui peut atteindre 30 % du montant de la réservation.

Bien lire le descriptif de la commande prévue avant de vous engager. Conserver le mail de confirmation de la réservation.

Message essentiel : Les comparateurs sont utiles pour faire une pré-sélection, mais il est préférable de réserver sur le site de l'opérateur (société de transport) choisi.

Informations complémentaires :

En cas de litige, si vos démarches auprès de l'opérateur n'aboutissent pas ; contactez une association de consommateurs ou le Médiateur du Tourisme et du Voyage, afin de le résoudre à l'amiable : <https://www.mtv.travel>; BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17.

Pour ce voyage initial, penser aussi aux solutions de transport en voiture, ou à l'avion

S'agissant de la voiture, la location de courte durée d'un véhicule, le co-voiturage, sont des formules à envisager.

2.3 Réservation d'hébergement

« Pour assister aux épreuves choisies avec ma famille, je prévois de réserver un hébergement sur une plateforme de location. A quoi faut-il être vigilant ? »

Définition de la plateforme de location : c'est un intermédiaire de mise en relation entre offreurs de logements à louer et personnes intéressées.

Réponse : La plateforme vous donne accès à des offres de « meublés de tourisme ». Elle est tenue seulement de fournir correctement ce service, selon les conditions générales d'utilisation de son service.

Veillez à ce que la mise en relation entre vous et le loueur ne soit pas à votre charge. Vérifiez la e-réputation de la plateforme. L'offre doit comporter un état descriptif des lieux ainsi que le prix demandé.

Le descriptif doit mentionner : l'adresse précise du bien, la durée de la location : heures d'arrivée et de départ, une mention relative aux charges si elles sont facturées en plus, le versement d'une avance, la possibilité de stationnement, si la présence d'animal est acceptée ou non, les obligations incombant au locataire en matière de nettoyage, l'accès à une connexion Internet, à des équipements collectifs.

Il importe donc de bien lire le descriptif et au besoin demander des précisions au loueur. Veiller notamment aux modalités d'annulation. Gardez les traces de vos échanges. Réglez si possible par un moyen de paiement sécurisé.

Si vous réservez auprès d'un particulier via une plateforme, vous ne bénéficiez pas de la réglementation spécifique qui protège les consommateurs. (Elle s'applique aux relations consommateurs / professionnels). Mais les dispositions du code civil s'appliquent.

En cas de problème sur une réservation faite, vous vous adressez au particulier loueur. Certaines plateformes proposent de jouer un rôle de médiateur en cas de litige entre propriétaire et locataire. Cela figure sur les conditions générales d'utilisation du service proposé par la plateforme. Elles se trouvent en bas de la page d'accueil du site Internet.

Message essentiel : La plateforme a uniquement un rôle d'intermédiaire. Votre interlocuteur est le loueur, particulier ou professionnel.

Informations complémentaires : Les offices du tourisme des villes d'accueil et des communes environnantes peuvent également vous informer sur les solutions d'hébergement. Les modes d'hébergement disponibles sont variés, penser aussi aux : auberges de jeunesse, campings, hôtels, chambres d'hôtes ...

2.4 Les transports en Ile de France et vers les sites des épreuves

« J'assisterai à des épreuves sur différents sites et je connais peu la région parisienne. Comment m'informer ? »

Réponse : Il est important d'anticiper les solutions disponibles en fonction de votre programme, depuis l'aéroport ou la gare d'arrivée, d'une épreuve à l'autre, depuis et vers le lieu d'hébergement, en Ile de France (IDF) ou vers la province ...

Différents types de transports sont accessibles : transport en commun, co-voiturage, transport à la demande, vélos ou trottinettes en libre-service, location de voiture, navettes spécifiques aux JO ... Il conviendra de tenir compte de l'affluence dans les zones où se déroulent des compétitions ou événements.

Voici les sites à consulter :

Trajets depuis et vers les aéroports : <https://www.transilien.com/fr/page-deplacements/les-aeroports-de-paris> ; <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/reserver-en-ligne/transport-de-vers-l-aeroport>

Pour les transports en commun en Ile de France : Ile de France Mobilités est l'autorité régionale des transports franciliens <https://www.iledefrance-mobilites.fr/> ; sur les itinéraires et les horaires <https://www.transilien.com/fr>

Pour utiliser le co-voiturage : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/covoiturage/pratiquer-covoiturage>

Sur les transports à la demande : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/transport-a-la-demande>

S'agissant des vélos ou trottinettes en libre-service, il existe un service public de vélos en libre-service, pour trouver un Vélib' dans 1400 stations de proximité : <https://www.metropolegrandparis.fr/fr/velib-metropole>. Consulter aussi les sites des communes concernées

Message essentiel : Les solutions de transport accessibles sont variées, pour les différents trajets. Se renseigner à l'avance sur les modalités, les tarifs et les temps de trajet en période d'affluence.

2.5 Organisation pratique du séjour en Ile de France

« *Pour profiter au maximum de son séjour en Ile de France à l'occasion des JO*, où trouver des informations sur le tourisme, les loisirs, le quotidien ... ?* »

Réponse : Des informations sur les loisirs, le tourisme entre les épreuves, sont disponibles :
- Pour les jeunes au CIDJ (centre d'information jeunesse) :

Accueil physique du public sans rendez-vous, infos, conseils, espaces multimédia : 4, place du Louvre Paris 1er, du mardi au vendredi de 13h à 18h et samedi jusqu'à 17h. Possibilité de joindre un conseiller par téléphone au 01.88.40.41.80 du lundi au vendredi de 10h à 13h

Site : <https://www.cidj.com/vie-quotidienne/vacances-loisirs-bons-plans>. On y trouve par exemple des kiosques proposant des invitations gratuites pour des spectacles pour les moins de 30 ans

- Information pour tous publics : Accueil physique à l'Office du tourisme de Paris ou via le site parisinfo.com, et auprès des offices des villes accueillant des épreuves et des communes d'hébergement.

Site officiel de la destination Paris et Île-de-France : <https://www.visitparisregion.com/fr> ; <https://www.iledefrance.fr/tourisme>

- Sports et célébrations visibles gratuitement : Le grand public pourra encourager gratuitement les athlètes pour certaines disciplines comme le marathon, le cyclisme sur route, la marche ou le triathlon. L'accès à certaines portions des parcours pourra toutefois être limité.

Par ailleurs, pour la cérémonie d'ouverture des jeux, les spectateurs profiteront d'accès gratuits sur les quais hauts.

Message essentiel : Pour trouver des informations objectives, préférer les propositions et sites non commerciaux

*ou des jeux paralympiques

2.6 Commande de prestation en ligne

« A quoi faut-il être vigilant quand on commande une prestation sur Internet ? »

Réponse : La réglementation vous protège en tant que consommateur si vous achetez auprès d'un professionnel. Avant de commander, vérifiez l'identité du professionnel et sa fiabilité.

Tout d'abord, privilégiez les enseignes les plus connues disposant d'une adresse et d'un numéro de téléphone clairement indiqués sur leur site. Consultez la e-réputation du vendeur, sur un moteur de recherche et assurez-vous qu'aucune arnaque n'apparaît en lien avec le nom du site.

Commandez de préférence sur un site français ou européen. Ce sera plus facile de faire valoir vos droits en cas de litige.

Sur le descriptif du service, vous devez avoir accès à ses caractéristiques essentielles, avant de commander. Son prix total en euros TTC doit être précisé.

Le 1^{er} clic permet de valider la commande, le 2^d sert à la confirmer. Le vendeur doit accuser réception de la commande. Conservez les justificatifs : offre, descriptif du service, conditions générales de vente en vigueur (CGV) au moment de la commande, accusé de réception.

Ne donnez pas suite si le prix est anormalement bas. Méfiez-vous des « offres flash » très limitées dans le temps qui ne vous laissent pas le temps de réfléchir et de comparer. Ne donnez pas suite aux annonces non sollicitées proposées sur les réseaux sociaux.

En cas de commande en ligne auprès d'un professionnel, vous avez le droit de vous rétracter dans le délai de 14 jours après la commande. Mais les prestations d'hébergement, de restauration, de location de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date déterminée (billet de spectacle...) ne bénéficient pas de ce droit.

Message essentiel : Commander auprès d'un professionnel fiable et vérifier les caractéristiques essentielles du service avant de souscrire

Informations complémentaires : En cas de litige, contactez le service clients ou consommateurs du prestataire. Ses coordonnées figurent sur son site, dans les CGV. La Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD, 60 rue La Boétie 75008 Paris. Téléphone : 01 42 56 38 86. Courriel : contact@fevad.com) peut intervenir également auprès de ses adhérents et dispose d'un système paritaire de médiation pour régler les litiges. Voir la Question 13 sur les litiges. Si vous pensez être victime d'une pratique frauduleuse, voir la Question 14.

2.7 Paiement en ligne

« Comment effectuer un paiement en ligne en toute sécurité ? »

Définition : Le paiement en ligne est un règlement au moyen d'un système électronique. Le plus répandu est le paiement par carte bancaire.

Réponse :

- Il est le plus souvent proposé de payer à la commande par carte bancaire. Assurez-vous que le règlement a lieu sur une page web sécurisée. Elle est repérable par un « s » ajouté ; après le « http » dans la barre d'adresse et par un petit cadenas fermé figurant en bas ou en haut de la fenêtre dans laquelle vous réglez vos achats.

L'animateur du jeu peut montrer des captures d'écran, des étapes de paiement, à titre d'exemples.

Les transactions par carte sur Internet, à partir de 30 €, sont soumises à une « authentification forte » du payeur. Ce système vise à certifier que la personne qui souhaite effectuer le paiement est bien le titulaire de la carte ou du compte de paiement.

Le consommateur doit confirmer son identité par deux vérifications que lui seul peut mobiliser (élément connu de lui, objet en sa possession, ou élément biométrique). Il le fera le plus souvent en utilisant son smartphone, via l'application de sa banque qui va lui demander un code secret.

Si vous utilisez votre carte bancaire, on ne doit jamais vous demander plus que quatre éléments : votre numéro de carte, le nom associé au compte bancaire, la date de validité de la carte et le cryptogramme à trois chiffres situé au dos de la carte. Bien souvent, les sites web (même fiables) vous proposent d'enregistrer les éléments relatifs à votre carte bancaire après avoir validé votre commande. N'acceptez pas, afin qu'ils ne tombent pas un jour dans de mauvaises mains.

Les fraudeurs peuvent tenter de contourner ces protections en manipulant le porteur de la carte. Ceci en collectant ses données personnelles et bancaires, puis en amenant la victime à valider à son insu des opérations frauduleuses.

- Si vous voulez éviter de communiquer vos informations bancaires au vendeur, pensez aux moyens de paiement spécifiques aux règlements en ligne :

La e-carte bancaire : (e-Carte Bleue, P@yweb Card, Virtualis ...). Ce moyen de paiement suppose d'installer un logiciel sur son ordinateur. Ensuite, pour chaque achat, votre banque vous fournit un numéro à usage unique, qui correspond à une transaction spécifique pour un montant et un moment précis. Cette formule a un coût et elle ne convient pas pour tous les paiements, notamment pour les billets de train.

Les portefeuilles électroniques : pour les faibles montants, ces systèmes tels que Paypal, Paylib, Lydia ... permettent de régler en ligne. Il faut d'abord se créer un compte auprès de l'un d'eux en lui communiquant vos coordonnées bancaires. Simples d'utilisation, ils ne disposent pas des mêmes sécurités qu'une banque.

Message essentiel : Commandez uniquement sur des sites sécurisés. Pensez aux services de paiement dédiés aux règlements en ligne : e-carte bancaire, systèmes de micro-paiement.

Informations complémentaires : Même si tout s'est bien passé, après avoir confirmé votre commande, surveillez attentivement votre compte bancaire. Le paiement effectué doit correspondre au montant de l'achat. Vérifiez par ailleurs que de nouvelles opérations que vous n'auriez pas effectuées ne soient pas débitées au bénéfice du même prestataire.

2.8 Réserver sans accès à Internet ?

« **Comment faire des réservations pour les JO* quand on n'a pas d'accès à Internet ? A qui s'adresser près de chez soi ?** »

Réponse :

- En ce qui concerne l'achat de billets pour les épreuves, il n'y a pas d'autre choix que de passer par le site officiel de la billetterie des JO*. Il conviendra donc de se rendre dans le Point de médiation numérique (PMN) le plus proche de chez soi, en se référant à la liste imprimée fournie par l'animateur.

Le PMN met à disposition des outils informatiques et propose un accompagnement individuel pour effectuer les recherches d'informations et les réservations.

Les intervenants des PMN sensibilisent également les personnes aidées à la création d'un mot de passe sécurisé et à la protection des données personnelles.

- En l'absence de PMN à proximité, il existe d'autres structures d'inclusion numérique.

Consulter la cartographie des structures accessibles :

<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>. Il est possible également de se renseigner dans des agences France Services.

- S'agissant des voyages et hébergements, il est possible aussi de s'adresser à une agence de voyage proposant un accueil physique en boutique. Vous pouvez y commander des prestations séparées, ex. un aller et retour en avion, ou un forfait touristique (voir ci-après).

Message essentiel : Un point de médiation numérique (PMN) peut vous aider à faire l'ensemble de vos réservations pour les JO*. Recherchez le plus proche de chez vous sur la liste imprimée qui vous a été remise.

Informations complémentaires :

- Les PMN proposent une formation aux usages du numérique, un accès à des équipements informatiques et à Internet, ainsi qu'un accompagnement individualisé pour la réalisation de démarches en ligne, notamment auprès des services publics. Familles Rurales en propose 175 en France. Les aidants des PMN interviennent auprès des personnes accompagnées soit dans un point d'accueil PMN, soit dans un local mis à disposition du PMN, soit à leur domicile.

Vous trouverez également les PMN proposés par Familles Rurales à partir de son site, via le « Web des familles » ; ainsi que la liste de l'ensemble des PMN sur <https://ww.demarches.interieur.gouv.fr/points-numeriques>

- Le forfait touristique suppose que l'offre de l'agence de voyages combine au moins deux types différents de services pour le même voyage ou séjour (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ...) ; qu'elle dépasse 24 heures ou inclue une nuitée et qu'elle soit vendue à un prix tout compris. Ce forfait fixe des obligations pour les agences de voyages et apporte une meilleure protection au consommateur-voyageur.

*et les jeux paralympiques

2.9 Personnes en situation de handicap

« Qu'est ce qui est prévu pour l'accès des personnes en situation de handicap aux épreuves, aux transports ... ? »

Réponse :

- Billets spécifiques pour les épreuves :

Ils seront proposés sur le site de la billetterie officielle pour chaque phase de vente. Deux types de places accessibles seront proposées : places accessibles aux personnes en situation de handicap (PSH) et places adaptées aux personnes en fauteuil roulant (PFR).

Les places accessibles sont également soumises aux tirages au sort.

Pour chaque place de ce type achetée, il sera possible d'acheter une place accompagnateur (dans la limite des disponibilités).

- Accès aux gares et aéroports, aux hébergements ... :

Les détenteurs de la Carte mobilité inclusion (CMI) bénéficient d'une priorité d'accès aux places assises des transports en commun et dans les files d'attente. La carte peut être accompagnée de deux mentions : « priorité » ou « invalidité ».

- Pour trouver un itinéraire adapté à vos besoins et contraintes, consultez le service d'information pour l'accessibilité des transports en Île-de-France : INFOMOBI par téléphone au 0970 81 83 85, n° cristal non surtaxé 7h à 22h, 7j/7 (sauf le 1er mai). Sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/transports-faciles-d-acces>. Vous pouvez poser une question dans le formulaire du site.

- Assistance spécifique prévue dans les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly : Paris Aéroport assure l'assistance des passagers en fonction de leur handicap : cette assistance vous permet de vous déplacer dans les terminaux, de procéder à votre enregistrement ainsi qu'à celui de vos bagages et équipements de mobilité, de vous rendre jusqu'à l'avion, d'embarquer, de vous installer à bord et de quitter l'avion.

Si vous êtes accompagnés, vous disposez de fauteuils en libre-service vous permettant de vous déplacer dans les terminaux tout au long de votre parcours. Ces fauteuils sont disponibles aux points de rencontres pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR). Il convient de contacter la compagnie aérienne, l'agent ou l'organisateur de voyages, au moins 48h avant le départ de votre vol et de lui indiquer vos besoins particuliers. <https://www.parisaeroport.fr/passagers/preparation-vol/assistance-handicap-pmr>

Message essentiel : Des propositions existent pour assister aux épreuves, se faire aider, prendre les transports collectifs. Se renseigner et réserver ces services à l'avance.

Informations complémentaires : Sur le site Service-public.fr ; et à la Maison départementale des personnes handicapées de Paris (MDPH) : 69, rue de la Victoire 75 009 Paris, 01 53 32 39 39, <https://handicap.paris.fr/>

2.10 Eviter les arnaques lors du séjour

« *A l'occasion des JO*, quelles sont les arnaques à éviter ?* »

Réponse : Familles Rurales, dans le cadre de ses Permanences-consommation et de ses Points de médiation numériques, est à votre disposition pour vous conseiller en vue d'éviter ces différentes arnaques.

- S'agissant des billets pour les épreuves, les seuls valables sont ceux achetés via la billetterie officielle des JO 2024. La revente de billets ne peut valablement s'effectuer que via ce site.
- N'acceptez pas la vente de billets de transport à la sauvette, de billets pour un concert ...
- Attention aux sites, réseaux sociaux, mails ou personnes qui vous proposent : des produits à des prix anormalement avantageux.

Si vous êtes invité à remplir un formulaire pour vérifier votre éligibilité ou recevoir des informations sur un service, vous risquez de communiquer sans nécessité des données personnelles.

Si vous avez un doute sur un message reçu, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne répondez pas. Supprimez le message et videz la corbeille.

Ne validez jamais une opération sans en être vous-même à l'origine.

- Influenceurs : Ce mode de promotion de produits ou de services vise prioritairement les jeunes. De nombreuses tromperies sont constatées dans leurs publications : sur les propriétés des produits (ex. fausses allégations sur des produits bio), sur des produits ou services comportant des risques (ex. injections à visée esthétique, paris sportifs).

Message essentiel : La prudence s'impose quant aux propositions reçues, ne pas y répondre immédiatement, prendre un temps de réflexion.

*et des jeux paralympiques

2.11 Budget en lien avec les JO*

« *Jeune actif **, puis-je envisager un crédit pour financer ma participation aux JO* ?* »

Définition du crédit : c'est une opération qui consiste pour un prêteur à mettre à disposition d'un emprunteur une somme d'argent moyennant un engagement de remboursement selon un calendrier déterminé à l'avance.

*ou jeux paralympiques **Jeune actif ou personne ayant des revenus (ex. retraité).

Réponse :

Anticipez vos dépenses. S'agissant d'un surcroît de frais, un crédit peut être une solution appropriée. Cela sera plus onéreux que des règlements comptant, mais vous permettra de répartir sur plusieurs mois le coût de votre participation aux JO.

Si vous avez besoin d'un crédit, ne souscrivez pas un crédit renouvelable qui est coûteux. Demandez un crédit personnel à votre banque.

Une offre préalable de crédit doit vous être fournie, comportant les mentions suivantes : date et durée de validité de l'offre (15 jours minimum), montant et durée du crédit, modalités de remboursement.

Comparez le TEG (taux effectif global annuel) proposé avec celui d'un autre établissement de crédit.

Un crédit est une avance de somme d'argent. Vous devez vous assurer de votre capacité de remboursement et prendre en compte la durée de votre engagement.

Après acceptation d'une offre de crédit à la consommation, vous disposez de 14 jours pour revenir sur votre engagement.

Ne donnez pas suite à des offres de crédit publicitaires sur Internet, ou à des propositions reçues via les réseaux sociaux. Prenez vous-même l'initiative de contacter votre banque et de comparer avec au moins une autre offre bancaire.

Message essentiel : Le crédit a un coût. Comparez plusieurs offres avant de souscrire. Vous avez un délai de rétractation de 14 jours.

Informations complémentaires : Si vous souhaitez améliorer la gestion de votre budget, des informations et conseils sont accessibles par exemple sur www.mesquestionsdargent.fr (Banque de France). Vous pouvez également consulter un Point conseil budget (PCB), près de chez vous. Leur liste est accessible sur <https://www.economie.gouv.fr/cedef/point-conseil-budget-pcb>

2.12 Points de vigilance en lien avec le sport

« *En lien avec le sport, quelles sont les pratiques coûteuses ou risquées ?* »

Réponse : On peut citer, par exemple :

- Les paris sportifs en ligne : Il est possible sur Internet de parier sur de nombreuses compétitions sportives. Mais avant de parier, il est indispensable de vérifier la fiabilité du site de pari en ligne. Pour cela, reportez-vous à la liste des opérateurs agréés tenue par l'Autorité nationale des jeux (ANJ : <https://anj.fr> ; tél. 01 57 13 13 00 ; 99 rue Leblanc 75015 Paris).

Ou vérifiez la présence du label ANJ sur le site de pari en question.

Les mineurs et les personnes interdites de jeu ne peuvent pas parier.

Si l'un de vos proches ou vous-même jouez de manière excessive ou présente des signes d'addiction, vous pouvez vous faire aider de manière anonyme. Des organismes spécialisés comme "www.joueur-info-service.fr" ou "www.SOSjoueurs.org" sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont mentionnées sur les sites de paris sportifs en ligne.

- Les abonnements à des salles de sport ou des centres de remise en forme : Ils peuvent donner lieu à des tromperies ou à des abus. Avant de vous engager, vous devez avoir accès aux caractéristiques essentielles de la prestation et à son prix.

Si vous souscrivez à distance, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours, utilisable en renvoyant de formulaire-type qui doit être fourni par le professionnel.

Lisez attentivement le contrat avant de vous engager, il peut comporter des clauses abusives, par ex. la faculté pour le professionnel de modifier unilatéralement les horaires, tarifs ou prestations ou l'impossibilité pour l'abonné de résilier son contrat pour des raisons professionnelles ou de santé.

En cas de litige, reportez-vous à votre contrat, recherchez rapidement une solution amiable avec le responsable. En l'absence de solution, renouvelez votre demande par courrier en RAR. En cas d'insuccès, une association de consommateurs agréée au plan national pourra vous aider.

Message essentiel : Les paris sportifs présentent un danger. Les abonnements à des clubs de sport peuvent donner lieu à des tromperies ou à des abus. Regardez leurs conditions avant de vous engager !

2.13 Litige

« La location meublée que j'ai réservée ne correspond pas au descriptif. Quels sont mes droits ? »

Définition du descriptif :

Il doit mentionner l'adresse précise du logement, la durée de la location : heures d'arrivée et de départ, une mention relative aux charges si elles sont facturées en plus, le versement d'une avance, la possibilité de stationnement, si la présence d'animal est acceptée ou non, les obligations incombant au locataire en matière de nettoyage, l'accès à une connexion Internet, à des équipements collectifs ...

Réponse :

Il est important de connaître vos droits. Votre interlocuteur est celui avec qui vous avez souscrit le contrat de location.

Pensez à apporter avec vous pendant votre séjour les coordonnées du loueur.

Si vous avez été mis en contact avec le loueur par une plateforme de mise en relation, celle-ci n'est qu'un intermédiaire. Votre interlocuteur est celui avec lequel vous avez souscrit (voir la Question 3).

Contactez au plus vite le loueur, par téléphone d'abord si possible. Lui faire part des non-conformités par rapport au descriptif. Lui faire une demande précise de correction des anomalies et/ou de réduction du prix, rechercher en priorité un arrangement amiable. Si le contact a eu lieu par téléphone, confirmer les demandes et points d'accord par mail, joindre des photos le cas échéant.

Recueillir des éléments de preuve des non-conformités : photos d'éléments manquants ou détériorés, de la vue depuis le logement, obtenir des témoignages écrits (datés, avec les coordonnées de l'auteur).

Si aucune solution n'est trouvée et si le préjudice subi est important, faites appel à une association de consommateurs agréée au plan national qui pourra vous aider à en obtenir réparation. Familles Rurales (FR) propose plus de 130 permanences-consommation en France. Vous pouvez solliciter la plus proche de chez vous en contactant une Fédération Familles Rurales départementale, ou à partir du site de FR, via « Conseils conso ».

Message essentiel : Réagir rapidement, faire une demande précise au loueur par téléphone, la confirmer par mail. Conserver les traces des anomalies et des échanges avec le loueur.

Information complémentaire : Pour traiter un litige, après examen des éléments du différend, le chargé de permanence FR adresse en général un courrier en recommandé avec avis de réception (RAR) au professionnel, relayant et précisant la demande du particulier. Le cas échéant, il recourt à un conciliateur, un médiateur, ou une action en justice simplifiée.

2.14 Escroquerie

« *Je constate des débits sur mon compte bancaire pour des opérations que je n'ai pas effectuées. Que faire ?* »

Définition : L'escroquerie consiste pour un escroc à obtenir un bien, un service ou de l'argent au moyen d'une tromperie (faux nom, manœuvres frauduleuses...).

Réponse : Vous avez peut-être été victime de fraude à la carte bancaire. Cet incident peut survenir, par exemple, si votre numéro de carte a été obtenu par un fraudeur sur Internet. Mais, si vous n'avez pas donné votre accord pour une opération de paiement, votre banque doit vous rembourser.

Faites immédiatement opposition auprès de votre banque. Le numéro à contacter figure sur votre contrat et à côté des distributeurs de billets. Elle vous communiquera un numéro d'enregistrement de votre opposition à conserver. Puis, confirmez-lui votre opposition par lettre recommandée avec avis de réception.

Signalez l'escroquerie en vous rendant au commissariat ou à la gendarmerie, ou bien effectuez cette démarche en ligne sur le site service-public.fr via le dispositif Perceval. Vous aurez besoin de : votre numéro d'opposition, de votre numéro de carte bancaire, de vos relevés de compte.

Fournissez ensuite les informations sur les achats frauduleux. Vous recevrez un récépissé (en mains propres ou dans votre espace personnel sur service-public.fr). Ce récépissé facilitera les démarches auprès de votre banque.

Pour être remboursé, vous devez signaler la fraude à votre banque au plus tard 13 mois après la date de débit. Elle sera tenue de vous rembourser immédiatement la somme débitée et les éventuels agios.

Une association de consommateurs agréée au plan national, comme Familles Rurales, pourra vous aider dans ces démarches (voir Question 13).

Vous avez été victime d'une tentative ou d'une escroquerie, signalez-le sur la plateforme Pharos, accessible sur le site www.internet-signalement.gouv.fr ou contactez Info escroqueries au 08 11 02 02 17.

Message essentiel : Réagissez immédiatement, faites opposition et déposez plainte. Puis signalez l'infraction dans l'intérêt collectif.

Informations complémentaires :

- En cas de doute, n'hésitez pas à contacter votre banque pour vérifier la régularité d'une opération bancaire. Vous devez être particulièrement vigilant lorsque vous recevez des informations par téléphone, mail ou SMS confirmant ou demandant la validation d'opérations de paiement en cours, que vous n'avez pas demandées.
- Usurpation d'identité, piratage de données bancaires : un usurpateur s'approprie vos données personnelles : nom, prénom, adresse mail, informations bancaires, afin de réaliser des opérations en votre nom : virements, souscription de crédit, contrat de location, abonnement ...
- En cas de souscription d'un contrat ou d'une commande dont vous n'êtes pas à l'origine, réagissez très rapidement : contactez le professionnel qui vous adresse une demande à ce titre, contactez votre banque, déposez plainte, prévenez tous les établissements financiers dont vous êtes client, rassemblez les preuves de l'infraction. Contactez la Banque de France afin de savoir si des incidents de paiement ont été déclarés au Fichier central des chèques (FCC) ou au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Si vous êtes fiché à cause d'un usurpateur, demandez à la Banque de France qui tient ces fichiers d'y apposer la mention « identité usurpée » pour les incidents concernés.

AGIR ENSEMBLE A CHAQUE ETAPE DE LA VIE



PETITE ENFANCE

Accueillir les tout petits



ENFANCE

Bien grandir



JEUNESSE

Encourager les initiatives



ÉDUCATION ET PRÉVENTION

Accompagner les familles



SENIORS

Répondre aux besoins
des aînés



CONSOMMATION

Faciliter le quotidien
des familles



ENTRAIDE ET CONVIVALITÉ

Vivre ensemble



DÉVELOPPEMENT ET VIE LOCALE

Faire vivre le territoire



FORMATION

Développer ses compétences

Notre association est membre du Mouvement Familles Rurales. Elle est agréée et habilitée pour son action dans de nombreux domaines : famille, consommation, éducation et jeunesse, loisirs, tourisme, vie associative, santé, formation.

La fédération nationale Familles Rurales est une association reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles sur tout le territoire, en milieu rural et périurbain.

Avec 121 000 familles adhérentes, 1 850 associations locales, 80 fédérations départementales et régionales, 40 000 bénévoles et 17 000 salariés, c'est le premier Mouvement familial associatif de France, mais aussi un acteur incontournable de l'économie sociale et solidaire et de l'éducation populaire.

Pluraliste, indépendant et laïc, il porte un projet humaniste et social fondé sur la famille, les territoires et la vie associative.