

## **La promotion d'une société de consommation responsable (Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs)**

Alors que la Fédération Léo Lagrange, mouvement d'éducation populaire reconnu d'utilité publique, est créée en 1950, ses fondateurs perçoivent assez rapidement la nécessité de s'impliquer dans le domaine de la consommation. Après avoir intégré l'Organisation Générale des Consommateurs (OR.GE.CO) dont elle sort ensuite pour s'engager dans l'éducation à la consommation, la Fédération crée en 1979 l'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs. Celle-ci fédère des associations locales Léo Lagrange auxquelles elle assure un appui technique en leur proposant des formations et un accès à des ressources juridiques telles que la jurisprudence relative au droit de la consommation.

Financée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et par les collectivités territoriales, son action se situe sur trois niveaux : le règlement des litiges, l'éducation à une consommation responsable et la négociation avec les pouvoirs publics pour aboutir à la création de nouvelles normes et contribuer, ainsi, à une transformation sociale.

### **Des permanences juridiques pour une résolution à l'amiable des conflits**

En Ile-de-France, des juristes et des chargés de mission bénévoles de l'association tiennent des permanences d'informations générales et juridiques en matière de consommation. Ces activités d'accès au droit se sont particulièrement

développées dans les années 90, notamment à travers la création d'un partenariat avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit. Les permanences sont aujourd'hui tenues dans les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice et du Droit d'Ile-de-France, où l'association aide les consommateurs à régler leurs litiges avec des professionnels. Si l'Association détient l'agrément pour ester en justice, les actions judiciaires ne sont pas sa priorité. Les juristes jugent en effet préférable d'aboutir à un règlement à l'amiable des conflits. Ils servent alors d'intermédiaires entre les consommateurs mécontents et les professionnels, et parviennent rapidement à obtenir gain de cause. En effet, l'association siège au Conseil National de la Consommation, organisme paritaire consultatif composé de représentants des associations de consommation, d'usagers et de représentants des professionnels, et entretient ainsi des rapports suivis avec les professionnels.

Néanmoins, l'action en justice reste un moyen de défendre l'intérêt des consommateurs et d'obtenir réparation lorsque la résolution du litige à l'amiable semble compromise et que les professionnels n'envisagent pas de rétablir le consommateur dans ses droits.

### **Un pôle surendettement en Seine-Saint-Denis**

A la demande du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) de Seine-Saint-Denis, l'association organise des formations à

destination d'acteurs-relais et tient des permanences sur la prévention et la résolution des cas de surendettement, dans les communes de Saint-Denis, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Aubervilliers, Montreuil, Le Pré saint Gervais et Le Bourget. Lors de ces permanences, les juristes diagnostiquent la situation des personnes, les informent des solutions possibles et de leurs conséquences. Elles sont ainsi accompagnées durant toute la procédure jusqu'à l'obtention de leur plan de surendettement.

### **Faire évoluer les réglementations pour une transformation sociale**

Outre le règlement des problèmes individuels rencontrés par les consommateurs, l'association a pour objectifs d'agir au niveau de la collectivité en matière de consommation. Ainsi, elle s'implique pour un plus grand respect des droits des consommateurs par les entreprises, agit en faveur de l'élaboration de nouvelles normes ou réglementations plus protectrices des consommateurs et vise à une moralisation des relations commerciales. Dans cette perspective, elle fait partie de la confédération Conso France, constituée d'associations de défense des consommateurs, qui œuvre en faveur d'un consumérisme social et environnemental.

Son siège au Conseil National de la Consommation, ainsi que les partenariats développés avec des collectivités territoriales et les pouvoirs publics, lui offrent, entre autre, la possibilité d'ouvrir le dialogue sur ces sujets avec ces représentants de l'Etat. L'association représente les intérêts des consommateurs devant les pouvoirs publics nationaux, mais aussi au niveau européen et international.

### **L'éducation à une consommation responsable**

L'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs a pour vocation finale d'éduquer les citoyens à une consommation responsable en développant chez eux un esprit critique et une prise de conscience de leurs responsabilités en tant qu'acheteurs-consommateurs. Les appelant à raisonner dans leurs choix consuméristes et à se défendre, l'association développe des campagnes d'information, de sensibilisation, de mobilisation et des actions pédagogiques auprès de ses adhérents et de tous les consommateurs en général. Elle dispose pour cela de divers outils pédagogiques, notamment de fiches juridiques disponibles sur son site internet pour que les personnes soient en capacité de réagir seules face à des problèmes de consommation. Une newsletter mensuelle, destinée aux adhérents et des partenaires institutionnels, permet également de diffuser des articles relatifs à la politique de la consommation ou à des litiges spécialement intéressants.

De plus, l'association mène des actions de sensibilisation collective sur des thématiques récurrentes telles que l'énergie, la téléphonie ou la gestion du budget. Les interventions peuvent être à destination d'acteurs de l'accès au droit pour renforcer leurs connaissances sur une thématique spécifique mais aussi du grand public. C'est pourquoi l'association va à la rencontre de consommateurs dans des structures de proximité, comme les Maisons des Jeunes par exemple.

### **Agir au niveau international**

Dans certains pays africains, avec la collaboration d'acteurs affiliés à Léo Lagrange, l'association souhaite développer des outils pédagogiques sur des thématiques propres aux préoccupations locales telles que la contrefaçon de

médicaments. L'action de l'association s'inscrit ainsi dans une volonté d'améliorer la société de consommation à une échelle

internationale grâce à la coopération et la mise en réseau des différents acteurs locaux.

---

**Mots-clefs :** accès au droit ; actions juridique et judiciaire ; défense des droits ; éducation et changement social ; formation ; information ; négociation ; permanences juridiques ; politique ; résolution des conflits ; revendication de droits ; sensibilisation

**Contacts :** Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs, 150 rue des Poissonniers 75883 Paris cedex 18 / 01 53 09 00 00 / <http://www.leolagrange-conso.org>

**Rédaction :** Juristes-Solidarités, à partir d'une rencontre avec Ludivine Coly (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs)