



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE
POUR LE CHANGEMENT

PLAN DE CAMPAGNE POUR LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS 2018

RENDRE LES MARCHÉS DU NUMÉRIQUE PLUS ÉQUITABLES



Le commerce électronique, l'achat de produits ou de services en ligne, a transformé le marché. Maintenant, les consommateurs ayant un appareil connecté et une méthode de paiement peuvent tout acheter allant de la musique aux produits à emporter ; réserver leur billet de transport et leur logement ; ou acheter des billets pour les événements.

Cette nouvelle façon de faire du commerce a ouvert une vaste gamme de choix aux consommateurs et a élargi la commodité sur une échelle jamais vue auparavant. Cependant, comme ces transactions ont souvent lieu au-delà des frontières, qu'elles impliquent les entreprises en ligne sans magasins physiques et que presque n'importe qui peut créer un site internet et mettre en place un magasin en ligne, il y a des problèmes et des défis pour les consommateurs auxquels ils n'auraient pas à faire face s'ils faisaient du shopping de manière traditionnelle.

Pour cette raison, le mouvement de défense des consommateurs doit travailler pour s'assurer que les marchés numériques sont justes et sûrs. Que si les choses vont mal, il y a une réparation et une compensation possible. Que le danger de fraudes et d'escroqueries en ligne toujours présent soit minimisé et traité.

C'est pourquoi pendant cette journée mondiale des consommateurs nous voulons que les marchés numériques soient plus justes pour tous les consommateurs grâce à notre campagne #BetterDigitalWorld. Ce plan de campagne vous parlera de la façon dont vous pouvez mettre en évidence les enjeux du commerce électronique dans votre pays.

QUI SOMMES-NOUS

Nous croyons en un monde où chacun a accès à des produits et services sûrs et durables.

Nous réunissons plus des membres de plus de 200 organisations dans plus de 100 pays pour valoriser et défendre les droits des consommateurs partout. Nous sommes leur porte-parole dans les forums internationaux d'élaboration de politiques et sur le marché mondial afin de veiller à ce qu'ils soient traités en toute sécurité, équitablement et honnêtement.

Nous sommes résolument indépendants, non entravés par des entreprises ou des partis politiques. Nous travaillons en partenariat et exerçons notre influence avec intégrité, ténacité et passion pour fournir des résultats tangibles.

Consumers International. Travaillons ensemble pour le changement.



QUE TROUVEZ-VOUS DANS CE GUIDE ?

- 02 INTRODUCTION
- 03 CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE
- 03 APPEL À L'ACTION
- 04 POUR GARDER LE CONTACT

NOUS RASSEMBLE PLUS DE 200 ORGANISATIONS MEMBRES DANS PLUS DE 100 PAYS.

INTRODUCTION

OBJECTIF DE LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Le 15 mars est la journée mondiale des droits des consommateurs, une occasion annuelle pour célébrer et avoir un impact et une solidarité mondiale au sein du mouvement international de défense des consommateurs.

Chaque année, les organisations de consommateurs marquent la journée en se rassemblant pour mettre en évidence et sensibiliser les consommateurs à une question qui est importante dans le monde entier. La journée mondiale des droits des consommateurs est notre chance d'avoir le plus grand impact possible. En travaillant ensemble, nos voix appelant au changement sont beaucoup plus puissantes qu'elles ne le seraient toutes seules.

COMMENT LES MEMBRES SONT-ILS IMPLIQUÉS ?

Consumers International trouve chaque année un thème, un concept et des possibilités d'action coordonnée. Les membres travaillent dans le cadre du thème, l'adaptant à leur contexte national et relient leur activité à la journée mondiale d'action.

QUEL EST LE THÈME DE LA JOURNÉE MONDIALE DES CONSOMMATEURS 2017 ?

Rendre les marchés du numérique plus équitables

La technologie numérique a un impact considérable sur les consommateurs à travers le monde, créant de nombreux nouveaux avantages, y compris une meilleure communication, l'accès à l'information, un plus grand choix et plus de commodité.

Le pourcentage de la population mondiale ayant accès à internet a augmenté de 1% en 1995 à près de 50% en 2017. Au cours du même laps de temps, le commerce électronique s'est développé à un rythme accéléré. En 2016, environ 1,61 milliard de personnes ont acheté des produits en ligne dans le monde entier. En 2016, les ventes mondiales de commerce électronique se sont élevées à 1 900 milliards de dollars américains et les projections montrent une croissance de 4 060 milliards de dollars américains d'ici 2020.

Le commerce électronique est un enjeu important pour les organisations de protection des consommateurs, car malgré les avantages du commerce électronique pour les consommateurs, il existe encore un éventail de questions comme notamment le manque d'accès, les escroqueries et la protection en ligne.

Vous pouvez en savoir plus sur la question du commerce électronique en lisant notre exposé général.

L'action dans ces trois domaines apportera d'énormes avantages aux consommateurs. Pour la journée mondiale des droits des consommateurs 2018, nous demandons aux membres de prendre des mesures concernant les domaines les plus pertinents pour leurs consommateurs.

- Accès
- Escroqueries
- Protection en ligne

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

1. Choisissez un sujet pertinent pour votre pays.
2. Planifiez l'activité qui fonctionne le mieux dans le contexte de votre pays.
3. Aidez à construire l'image internationale en partageant votre activité sur les médias sociaux en utilisant le hashtag BetterDigitalWorld et en partageant des informations avec Consumers International afin que nous puissions l'ajouter sur notre site internet.

Vous comprendrez les activités qui vous conviennent le mieux. Dans le passé, les membres ont organisé des événements, se sont engagés avec leurs médias locaux, ont fait des rapports, ont fait des préconisations auprès de leurs gouvernements nationaux, ont ciblé des entreprises et ont tenu des tables rondes avec les consommateurs.

QUEL EST LE RÔLE DES CONSOMMATEURS INTERNATIONAUX DANS LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS ?

Consumers International donnera un thème central, publiera des informations, des ressources de campagne et une image de marque que les membres pourront utiliser pour soutenir leur travail. Consumers International réunira des activités de partout dans le monde sur son site internet pour montrer notre voix collective.

COMMENT MON ACTIVITÉ SERA-T-ELLE ASSOCIÉE AUX CAMPAGNES DES AUTRES MEMBRES ?

Pour nous permettre de montrer la préoccupation mondiale que nous avons et pour soutenir cette question à la fois lors de la journée mondiale des droits des consommateurs et au-delà par notre activité de plaidoyer et de communication en cours, veuillez :

- Lier votre travail à la messagerie clé pour la journée en utilisant le hashtag #BetterDigitalWorld, ainsi que l'expression « rendre les marchés numériques plus équitables ».
- Participer à l'activité internationale commune de revendication et de communication dans les séances d'information.
- Nous parler de vos activités par le biais de votre réseau régional ou par courriel sur wcrd@consint.org.

APPEL À L'ACTION

Les membres peuvent faire campagne sur l'un (ou plusieurs) des trois domaines concernant le commerce électronique qui sont les plus pertinents pour vos consommateurs et votre travail. Les trois domaines que nous avons identifiés sont les suivants :

- Accès
- Escroqueries
- Protection en ligne

MESSAGES CLÉS

Nos activités font partie de la campagne mondiale de la journée des droits des consommateurs de Consumers International pour « rendre les marchés numériques plus équitables ».

REVENDEICATION POUR AGIR

Vous saurez ce quelle revendication, que ce soit envers les gouvernements nationaux ou les entreprises, fonctionnera le mieux dans votre pays. Cependant, nous avons quelques suggestions et idées dans les séances d'information individuelles.



ACTIVITES COORDONNÉES QUE VOUS POUVEZ ENTREPRENDRE

Veillez nous faire savoir ce que vous faites pour la campagne en envoyant un email à wcrd@consint.org ou en parlant à votre représentant réseau régional.

Nous aurons une gamme d'activités sur les réseaux sociaux auxquels vous pouvez prendre part pendant la journée. Nous fournirons des images de médias sociaux sur le thème du commerce électronique. Nous allons tweeter et poster sur Facebook sous le hashtag #betterdigitalworld. Nous allons instituer une carte en ligne de l'activité des membres sur le site internet de Consumers International et montrer d'où les gens tweetent en utilisant le hashtag #betterdigitalworld à travers le monde en temps réel.

Nous vous fournirons également un modèle de communiqué de presse que vous pouvez utiliser avec vos médias locaux et sur votre site internet.

DATES CLÉS

Novembre	Les membres reçoivent le plan de campagne de la journée mondiale des droits des consommateurs 2018
Décembre / Janvier	Tous les membres reçoivent le pack de ressources pour la journée mondiale des droits des consommateurs 2018 comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Ressources concernant les médias sociaux • Modèle de communiqué de presse • Marque et logo de la journée mondiale des droits des consommateurs <p>Webinaire sur la journée mondiale des droits des consommateurs 2018</p>
Février	Campagne de lancement dans les publications des membres et sur les réseaux sociaux
15 Mars	JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

POUR RESTER EN CONTACT

Veillez partager des mises à jour sur vos plans, photos de vos actions et toute la couverture médiatique que vous générez à travers

Points de contact régionaux :

Amérique latine	Tamara Meza	tmeza@consint.org
Asie-Pacifique	Indrani Thuraisingham	indrani@ciroap.org
Moyen-Orient	Aziza Mourassilo	amourassilo@consint.org
Afrique	Xaverine Ndikumagenge	xndikumagenge@consint.org
Amérique du Nord et Europe	Suzi Price	wcrd@consint.org

SEANCES D'INFORMATION

Vous pouvez trouver les séances d'information sur les thèmes concernant l'accès, les escroqueries, la protection des consommateurs ainsi qu'un aperçu de la question du commerce électronique sur <http://www.consumersinternational.org/members/wcrd2018resources-fre>