



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE  
POUR LE CHANGEMENT

# PLAN DE CAMPAGNE DE LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS 2019:

## DES PRODUITS CONNECTÉS DE CONFIANCE



Dans ce plan de campagne, nous allons vous présenter les méthodes qui vous permettront de donner vie au thème de campagne pour la Journée mondiale des droits des consommateurs. Cette campagne portera sur les opportunités et les défis que présentent les produits connectés. Les technologies connectées sont un phénomène planétaire en pleine croissance et vont changer de façon fondamentale la nature de nombreux biens et services destinés aux consommateurs. Pour comprendre ces problématiques numériques émergentes, il faut anticiper les enjeux et mettre en avant la défense du consommateur où qu'il se trouve. La Journée mondiale des droits des consommateurs est pour nous l'occasion de mettre en avant ce que les consommateurs demandent et attendent d'un monde connecté, et de les replacer au centre du développement de ces biens et services numériques.

## QUI SOMMES-NOUS ?

Consumers International est l'organisme fédérateur des associations de consommateurs du monde entier. Nous croyons en un monde où chacun aura accès à des produits et services durables et sûrs.

Nous rassemblons plus de 200 organisations membres dans plus de 100 pays afin de responsabiliser et défendre les droits des consommateurs partout dans le monde. Nous sommes leur voix dans les forums internationaux où sont élaborées les politiques et sur le marché mondial afin de s'assurer qu'elles soient entendues de façon sûre, équitable et honnête.

Nous sommes résolument indépendants, libres de toute influence de la part des entreprises ou des partis politiques. Nous travaillons en partenariat et nous exerçons notre influence avec intégrité, ténacité et passion afin de produire des résultats tangibles.

**Consumers International. Se rassembler pour le changement.**



**NOUS RASSEMBLONS  
PLUS DE 200  
ORGANISATIONS  
MEMBRES DANS  
PLUS DE 100 PAYS**



## FINALITÉ DE LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Le 15 mars est la Journée mondiale des droits des consommateurs, une occasion annuelle de célébrer l'influence et la solidarité internationale des associations de consommateurs.

Chaque année, ces associations marquent la journée en se rassemblant pour mettre en lumière une problématique importante pour les consommateurs du monde entier et mener des opérations de sensibilisation sur ce thème. La Journée mondiale des droits des consommateurs est l'occasion pour vous d'avoir le plus d'impact possible. Ensemble, nos appels au changement sont bien plus puissants que si nous agissions de façon isolée.

## COMMENT LES MEMBRES PEUVENT-ILS S'IMPLIQUER ?

Consumers International propose chaque année un thème, un concept et des possibilités d'actions coordonnées. Les membres travaillent dans le cadre de ce thème en l'adaptant à leur contexte national et associent leurs activités à la journée d'action mondiale.

## QUEL EST LE THÈME DE CETTE JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS 2019, ET POURQUOI L'AVONS-NOUS CHOISI ?

### ***Des produits connectés de confiance***

Les produits connectés ou « intelligents » sont reliés à Internet et reçoivent, collectent et transmettent des données. À l'échelle mondiale, on compte actuellement 23,1 milliards de produits connectés, soit trois fois plus que d'êtres humains. Depuis les smartphones jusqu'aux traqueurs de suivi d'activité, des assistants vocaux aux télévisions connectées, bon nombre de ces produits que nous utilisons sont de plus en plus souvent connectés par défaut. Les réseaux que forment ces produits connectés sont ce que l'on appelle l'Internet des Objets (IdO).

À mesure que de nouveaux utilisateurs arrivent sur la toile et que notre connexion gagne en stabilité et en rapidité, les produits connectés vont devenir une réalité quotidienne pour les consommateurs de tous les pays, marquant ainsi un changement drastique dans la manière dont bon nombre d'entre eux interagissent avec les biens et services.

L'émergence des technologies connectées représente de nouvelles opportunités pour les consommateurs, comme l'accès à de nouveaux services, des produits plus réactifs ou encore plus de commodité et de choix. Cependant, ils présentent également une source importante d'inquiétudes : manque de sécurité, vie privée et choix significatifs sur la manière dont nous les utilisons, ainsi qu'une absence de clarté sur les responsabilités de chacun en cas de problème. [Vous pourrez en apprendre plus sur les produits connectés ici.](#)

## QUELS SONT NOS OBJECTIFS ?

Dans la lignée des années précédentes, nous allons continuer à mettre l'accent sur l'importance pour le consommateur de pouvoir accéder à des biens et services numériques de confiance.

Comme pour toute tendance numérique émergente, tous les pays n'en seront pas au même stade d'adoption des produits intelligents. Dans le cas des pays où ces dispositifs n'en sont qu'à leurs balbutiements, nous aurons davantage de chances de garder un temps d'avance sur ces problèmes, et ainsi d'établir les normes et pratiques qui favoriseront un environnement connecté dans lequel le consommateur pourra bénéficier des avantages de cette nouvelle technologie sans faire de compromis sur ses droits.

À mesure que les produits connectés feront de plus en plus partie de notre quotidien, nous souhaitons mettre en lumière la façon dont la sécurité et la vie privée peuvent être intégrées au processus de développement, et comment il est possible de renforcer encore les protections actuelles. Nous souhaitons accroître l'accès à ces dispositifs par l'intermédiaire d'une tarification juste des données et d'une meilleure infrastructure internet, mais aussi sécuriser la protection des consommateurs utilisant des appareils d'occasion.

## CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

- Choisissez un thème relatif aux produits connectés s'appliquant particulièrement à votre pays.
- Programmez les activités qui auront le plus d'impact dans votre contexte national.
- Aidez-nous à construire notre tableau international en partageant votre activité sur les réseaux sociaux par le biais du hashtag #betterdigitalworld et partagez des informations avec Consumers International afin que nous puissions les ajouter à notre carte interactive de la journée ainsi qu'à notre blog en direct.

C'est à vous de choisir les activités qui vous conviennent le mieux, mais par le passé, nos membres ont organisé des événements, se sont engagés auprès des médias locaux, ont produit des rapports, conseillé des gouvernements nationaux ou ciblé des sociétés, ou ont organisé des débats avec les consommateurs.

## QUEL EST LE RÔLE DE CONSUMERS INTERNATIONAL DANS LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS ?

Consumers International va fournir un thème central, proposer des briefings, des ressources de campagne et des logos que les membres peuvent utiliser pour soutenir leurs actions. Consumers International va rassembler les activités aux quatre coins du monde sur son site internet, faisant ainsi retentir notre voix collective. Nous suggérons également une action commune, que nous pouvons vous aider à entreprendre.

Nous avons prévu de nombreuses activités sur les réseaux sociaux auxquelles vous pouvez prendre part au cours de la Journée. Nous fournirons des images thématiques pour les réseaux sociaux. Nous tweeterons et posterons sur Facebook sous le hashtag #betterdigitalworld. Nous hébergerons une carte en ligne de l'activité des membres ainsi qu'un blog en direct sur le site internet de Consumers International, et nous montrerons en temps réel depuis quel coin du monde les gens tweetent en utilisant le hashtag #betterdigitalworld.

Nous vous fournirons également un modèle de communiqué de presse que vous pourrez utiliser auprès de vos médias locaux et sur votre site web.

## COMMENT MES ACTIVITÉS SERONT-ELLES MISES EN RELATION AVEC LES CAMPAGNES DES AUTRES MEMBRES ?

Pour nous permettre de mettre en évidence l'intérêt et le soutien mondial envers cette problématique, aussi bien à l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs elle-même qu'au-delà dans le cadre de nos actions et activités de communication permanentes, nous vous remercions :

- d'associer votre travail aux messages clés de la journée en utilisant le hashtag #BetterDigitalWorld
- de participer à la mobilisation et aux activités de communication en reprenant certaines idées de ce briefing de campagne
- de parler de vos activités par l'intermédiaire de votre responsable réseau régional ou par e-mail à l'adresse : [wcrd@consint.org](mailto:wcrd@consint.org)



## ACTION COMMUNE

Vous pouvez également prendre part à notre action collective. Consumers International interpelle industriels et gouvernements, les incitant à améliorer la sécurité, les données, la protection des consommateurs et l'accessibilité aux produits connectés. Selon ce qui convient le mieux à votre contexte local, vous pouvez contacter votre gouvernement ou les fabricants/distributeurs. Voici quelques exemples de ce que vous pourriez demander :

1. Les consommateurs doivent avoir accès à une connexion internet rapide, de qualité et abordable afin de pouvoir tirer profit des opportunités offertes par les technologies de l'Internet des objets.
2. Les produits connectés acquis par les consommateurs doivent être vendus de base avec une sécurité fondamentale et des mises à jour doivent être fournies pendant une période raisonnable après la vente, de façon à ce que les pirates informatiques ne puissent pas accéder aux données des consommateurs ni altérer les fonctionnalités du produit.
3. Les droits du consommateur à la protection de ses données et de sa vie privée doivent être préservés de façon à répondre aux préjudices qui en découlent, tels que les pratiques discriminatoires, le marketing invasif, la perte de vie privée et les violations de sécurité.
4. Les produits connectés doivent répondre à des normes d'interopérabilité et de compatibilité logicielles et matérielles afin d'éviter les effets de clientèle captive, mais aussi d'améliorer la capacité pour les consommateurs de faire des comparaisons entre les fournisseurs et d'en changer facilement.

**Si vous souhaitez avoir une conversation plus approfondie avec votre gouvernement ou vos distributeurs locaux, vous pouvez vous baser sur nos « [Recommandations et principes pour assurer la confiance du consommateur dans l'Internet des Objets](#) », que nous avons développés conjointement avec le BEUC, l'ICRT et l'ANEC.**

Si vous rencontrez des distributeurs, vous pouvez également leur parler de notre checklist dédiée qui détaille les mesures que les distributeurs peuvent prendre pour s'assurer que les produits connectés qu'ils vendent répondent à de bons standards pour leurs clients. Contactez Lailah Nesbitt-Ahmed à l'adresse [lnesbitt-ahmed@consint.org](mailto:lnesbitt-ahmed@consint.org) pour en discuter.

## MESSAGES CLÉS

Nos activités s'intègrent dans la campagne de la Journée mondiale des droits des consommateurs de Consumers International visant à promouvoir des produits connectés de confiance.



**SI VOUS SOUHAITEZ AVOIR UNE  
CONVERSATION PLUS  
APPROFONDIE AVEC VOTRE  
GOUVERNEMENT OU VOS  
DISTRIBUTEURS LOCAUX, VOUS  
POUVEZ VOUS BASER SUR NOS  
« RECOMMANDATIONS ET  
PRINCIPES POUR ASSURER LA  
CONFIANCE DU CONSOMMATEUR  
DANS L'INTERNET DES OBJETS »**

## DATES CLÉS

Octobre	Les membres reçoivent le plan de campagne et les briefings de la Journée mondiale des droits des consommateurs 2019
Novembre	Webinaire de la Journée mondiale des droits des consommateurs
Décembre	<p>1. Tous les membres reçoivent le pack de ressources de la Journée mondiale des droits des consommateurs 2019, qui contiendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des ressources pour les réseaux sociaux</li> <li>Un modèle de communiqué de presse</li> <li>Les visuels et le logo de la Journée mondiale des droits des consommateurs</li> </ul> <p>2. Deuxième webinaire de la Journée mondiale des droits des consommateurs 2019</p> <p>3. Lettre pro forma que vous pourrez adapter et transmettre à votre gouvernement ou aux fabricants/distributeurs locaux pour demander un rendez-vous afin de discuter de la manière dont ils garantissent que les personnes ont accès à des produits connectés de confiance</p>
Janvier	Campagne de lancement dans les publications et sur les réseaux sociaux des membres
15 mars	JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

## RESTER EN CONTACT

Nous vous remercions de partager vos programmes, les images de vos actions et l'ensemble de la couverture médiatique que vous générez.

Points de contact régionaux :

Amérique latine	Tamara Meza	tmeza@consumidoresint.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

## LECTURES COMPLÉMENTAIRES

Lire les briefings thématiques :

Rapport : [Testing our trust: Consumers and the Internet of Things \(2017 Review\)](#) – (Notre confiance à l'épreuve : les Consommateurs et l'Internet des Objets) – Uniquement en anglais.

Rapport : [Principes et recommandations en vue d'assurer la confiance du consommateur à l'égard de l'Internet des Objets](#)

Rapport : The Internet of Things and challenges for consumer protection (L'Internet des Objets et les défis de la protection du consommateur) – [Anglais](#) et [Arabe](#)

Blog : [Securing children's safety online – we must all play our part](#) (Assurer la sécurité des enfants en ligne – nous avons tous notre rôle à jouer) – Anglais et espagnol