

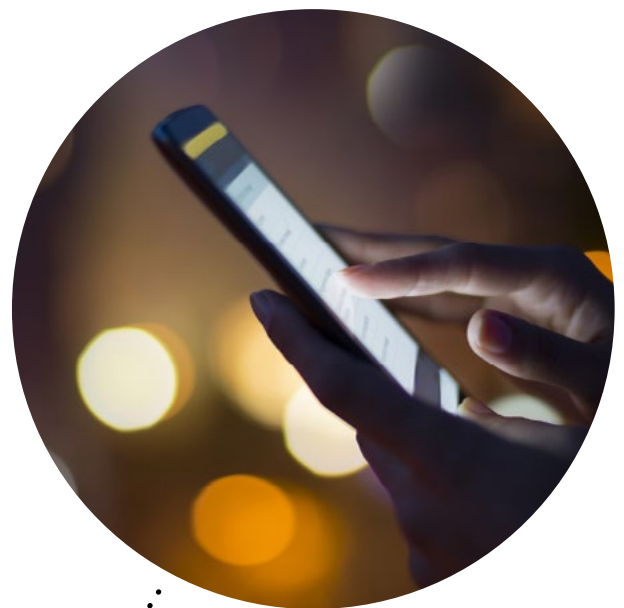


**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

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.

## 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 sujet concernant les produits intelligents et pertinent dans votre pays ou votre région
- Partagez vos idées ou mettez en valeur tout travail que vous fait dans ce domaine - participez à la conversation en postant sur les médias sociaux avec le mot-dièse #BetterDigitalWorld
- Faites la promotion de la campagne sur votre site web, votre blog ou vos réseaux de messagerie
- Visitez notre [site web et téléchargez des ressources gratuites](#) pour vous aider à soutenir la campagne, y compris des illustrations sur les réseaux sociaux et un briefing sur le thème « Produits intelligents de confiance »
- Envoyez un courriel à [wcrd@consint.org](mailto:wcrd@consint.org) si vous souhaitez planifier une activité coordonnée avec Consumers International

Vous comprendrez quelles activités vous conviennent le mieux. Dans le passé, nos partenaires individuels et nos organisations ont célébré la Journée mondiale des droits des consommateurs en organisant des événements, en dialoguant avec les médias locaux, en rédigeant des rapports ou des réunions de sensibilisation pour les consommateurs, en plaidant auprès des gouvernements et des entreprises.

## 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.



## RESTER EN CONTACT

Veuillez partager des mises à jour sur vos projets, photos et actions et n'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions à propos du thème. Vous pouvez envoyer un e-mail à notre équipe dédiée à la Journée mondiale des droits des consommateurs à [wcrd@consint.org](mailto:wcrd@consint.org).

Vous pouvez également recevoir des mises à jour opportunes concernant nos projets pour cette journée en vous abonnant à notre [service d'alertes par e-mail](#).

## 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