



STRATÉGIE DE **CONSUMERS INTERNATIONAL**

PUBLIÉE EN JUILLET 2018



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

COMING TOGETHER
FOR CHANGE

SOMMAIRE

Qui sommes-nous

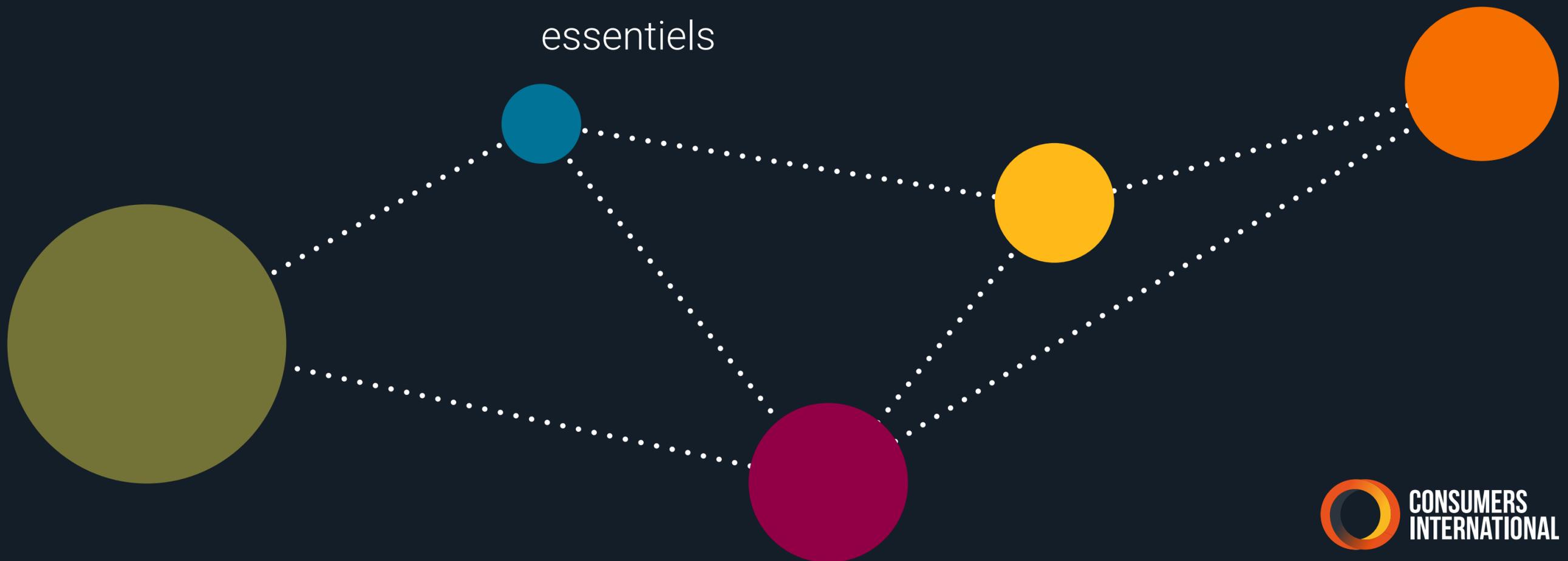
- Notre vision
- Une longue histoire de résultats
- Nos membres
- Le contexte actuel

Initier le changement

- Notre rôle essentiel
- La théorie du changement
- Nos priorités stratégiques
- Notre calendrier du changement numérique
- Autres domaines essentiels

La puissance des partenariats

- Notre réseau mondial
- Ensemble pour le changement
- Financer nos ambitions
- Remerciements





QUI SOMMES NOUS

Consumers International est l'organisme fédérateur des associations de consommateurs du monde entier.

NOTRE VISION

NOUS CROYONS EN UN MONDE OÙ CHACUN AURA ACCÈS À DES PRODUITS ET SERVICES DURABLES. 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 ÉLABORÉS LES POLITIQUES ET SUR LE MARCHÉ MONDIAL AFIN DE S'ASSURER QU'ILS SOIENT ENTENDUS 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.



UNE LONGUE HISTOIRE DE RÉSULTATS

- Nous avons établi un partenariat avec le gouvernement allemand en vue d'accueillir le premier sommet des consommateurs du G20, inscrivant ainsi les droits des consommateurs numériques sur l'ordre du jour mondial.
- Nous avons poussé à l'adoption des Lignes directrices de l'ONU sur la protection des consommateurs puis sur leur mise à jour en 2015, la référence internationale pour les bonnes pratiques en matière de protection du consommateur.
- Nous avons travaillé et œuvré à l'adoption de normes internationales sur un certain nombre de problématiques essentielles pour le consommateur, propageant les bonnes pratiques dans de nombreux pays autour du monde.

NOS MEMBRES

Nos membres sont des associations de consommateurs indépendantes et à but non lucratif, originaires des quatre coins du monde. Jour après jour, elles parviennent à améliorer la vie des consommateurs, avec et pour ces derniers.

Depuis des décennies, beaucoup ont été la voix forte et digne de confiance de leurs consommateurs, et sont à l'origine d'avancées spectaculaires dans la vie des citoyens.

Notre plus grande force, c'est la profondeur et l'étendue de nos partenariats avec nos membres, avec qui nous travaillons afin d'obtenir des résultats pour les consommateurs du monde entier.



NOS MEMBRES

L'association à qui s'adresser pour les consommateurs dans leur pays

Ce sont des associations indépendantes, libres de toute influence commerciale ou politique, à même de représenter les consommateurs sans conflit d'intérêt

Beaucoup travaillent pour créer des solutions basées sur le marché

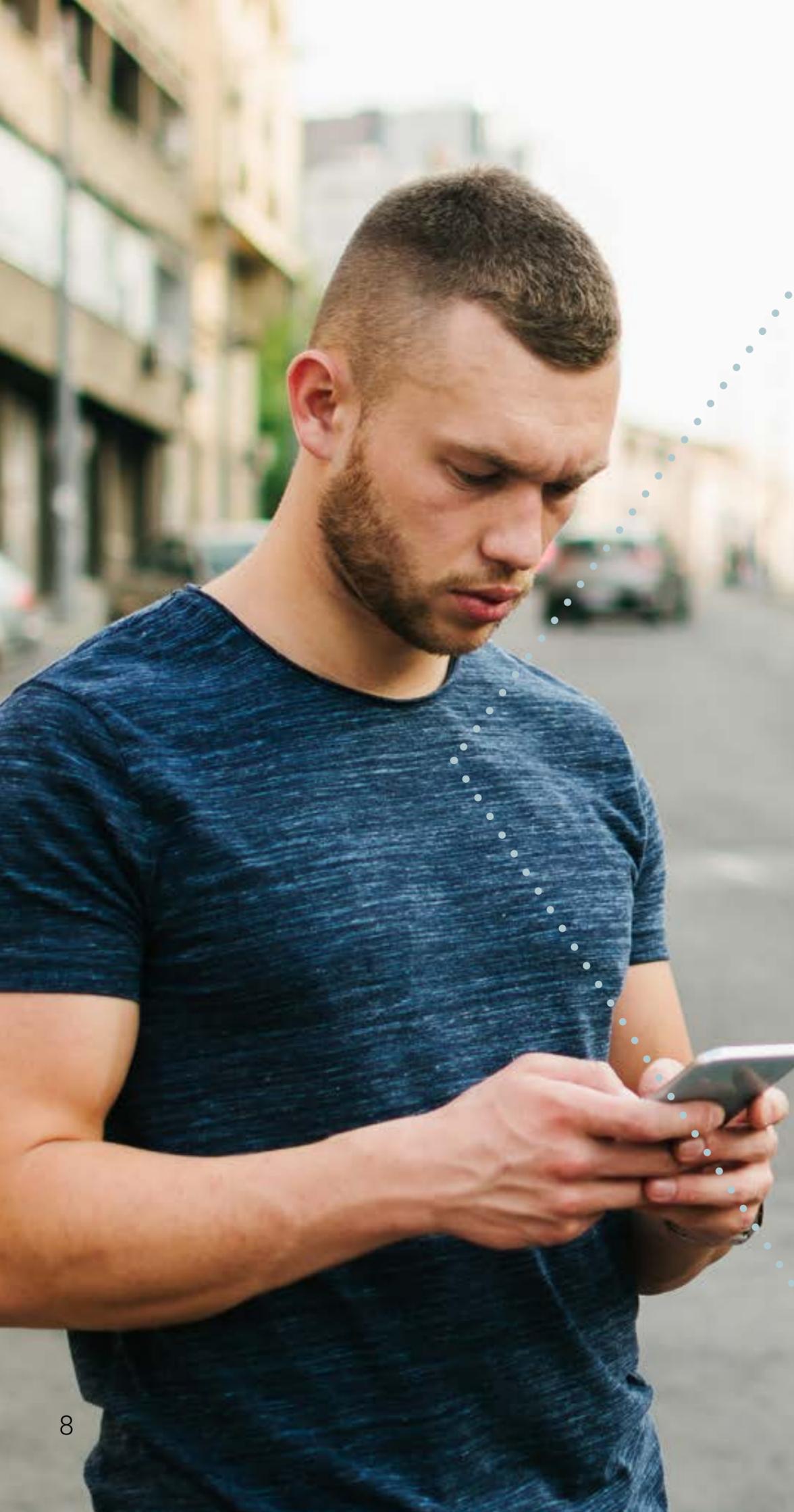
La plupart mènent des recherches, notamment sous forme de tests et d'enquêtes

Leur objectif principal est de promouvoir les droits, les besoins et l'émancipation des consommateurs

Elles disposent de relations fortes et efficaces avec les agences gouvernementales, les entités législatives et les organismes de normalisations nationaux, et sont des influenceurs extrêmement efficaces

Elles associent un mélange d'activités de sensibilisation, d'éducation du consommateur, d'activisme et de plaidoyer adressé aux décideurs gouvernementaux et du monde des affaires

Elles possèdent une compréhension approfondie et complète des problématiques liées aux consommateurs par la prestation de services directement aux consommateurs, y compris sous forme de traitement des plaintes, de représentation des consommateurs



CONTEXTE ACTUEL

Trop souvent, les consommateurs sont en position de faiblesse par rapport aux sociétés et aux gouvernements auxquels ils sont confrontés, les laissant exposés à des pratiques dangereuses, inéquitables ou contraires à l'éthique. Nous travaillons sur les thèmes qui ont le plus d'impact sur les consommateurs, comme **l'alimentation, le développement durable, la sécurité des produits et la technologie.**

Société et économie numériques

Notre monde est de plus en plus numérisé. La technologie joue un rôle de plus en plus important dans nos vies. Ces possibilités, depuis les paiements mobiles au Kenya jusqu'aux téléviseurs connectés en Corée, transforment la vie des consommateurs. Pour cette raison, notre stratégie met l'accent sur les problématiques affectant les consommateurs dans cette société et cette économie numérique en plein développement.

Ce que nous souhaitons, c'est que tous puissent profiter des bénéfices, possibilités et avancées économiques de ce nouveau paradigme. Pour que cela devienne réalité, les développements numériques ne doivent pas seulement être disponibles pour un plus grand nombre de personnes : ils doivent également être suffisamment dignes de confiance pour pouvoir être intégrés dans nos quotidiens.

Bâtir la confiance, c'est impliquer davantage de personnes. Le rôle traditionnel du consommateur, en tant que simple acheteur de biens et services, s'est amplifié au sein de l'économie numérique par le partage et la création de contenus, de commentaires, de classements et d'idées d'échanges.

Pourtant, en dépit de cette transformation, le rythme rapide du changement dans les nouvelles technologies et la concentration des services peut laisser les consommateurs perplexes sur ce qui se passe en coulisse et les faire douter de leurs choix.

Nous souhaitons voir un monde numérique dans lequel les consommateurs peuvent avoir confiance ; dans lequel l'accès, l'opportunité, la participation et l'innovation à la technologie numérique profite à chacun d'entre nous.





ENGENDRER LE CHANGEMENT

Nous sommes convaincus que rassembler les bonnes personnes, au bon moment, sur le bon sujet, reste le meilleur moyen d'initier le changement.

NOTRE RÔLE ESSENTIEL

Dans cet environnement mondial et connecté, aucune association ne peut, à elle seule, atteindre le niveau de changement nécessaire pour garantir que les consommateurs seront traités de façon sûre, équitable et honnête.

Nous émancipons les consommateurs en plaçant leur voix au cœur des développements numériques, permettant aux entreprises, aux gouvernements et à la société civile d'être plus réactifs face aux défis et opportunités qui émergent.

Notre stratégie augmentera notre capacité à orienter le changement rapidement sur le marché mondial et les forums politiques internationaux, en faveur des consommateurs du monde entier. Elle générera également des occasions considérables pour élargir notre influence et bâtir sur nos perspectives uniques sur les problématiques affectant les consommateurs à l'échelle mondiale.

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT

REPRÉSENTER ET INFLUENCER

Nous représentons les consommateurs et nos membres sur le marché international et dans les forums mondiaux où sont élaborés les politiques.

METTRE LES MEMBRES EN RELATION ET ENCOURAGER LE PARTAGE

Nous apportons à nos membres le soutien leur permettant de partager des idées et des informations, ainsi que de coopérer sur un large éventail de problématiques affectant les consommateurs.

RASSEMBLER UNE COMMUNAUTÉ ÉLARGIE

un monde où chacun a accès à des produits et services durables, où les consommateurs sont traités de façon sûre, équitable et honnête

INITIER LE CHANGEMENT...

UN MARCHÉ MONDIAL AMÉLIORÉ, POUR UN IMPACT SENSIBLE POUR LES CONSOMMATEURS À TRAVERS LE MONDE

PROJETS À FORT IMPACT

Nous menons des projets à financement externe sur une variété de sujets affectant les consommateurs.

PARA CUMPLIR NUESTRA ASPIRACIÓN

UN MONDE OÙ CHACUN A ACCÈS À DES PRODUITS ET SERVICES DURABLES, OÙ LES CONSOMMATEURS SONT TRAITÉS **DE FAÇON SÛRE, ÉQUITABLE ET HONNÊTE**

1. IMPLICATION

Nous allons bâtir une communauté engagée et plus large

- Travailler de façon dynamique et efficace avec nos plus de 200 membres à travers plus de 100 pays afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs
- Créer un réseau mondial plus étendu afin de rassembler des représentants des associations de consommateurs, des entreprises, de la société civile et des gouvernements afin d'agir pour le changement

2. INFLUENCE

Nous allons rassembler les personnes afin de générer influence, innovation et idées

- Créer des opportunités pour rassembler les bonnes personnes afin d'identifier et répondre aux défis et opportunités affectant les consommateurs

NOS QUATRE OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Ces priorités définissent notre cadre de travail tout au long de cette stratégie et nous apportent la concentration nécessaire pour nous aider à concrétiser notre ambition

4. FINANCEMENT

Nous allons créer un modèle de financement diversifié et durable

- Développer et diversifier notre portefeuille de financements, dans le respect de nos garde-fous éthiques, avec davantage de revenus de la part des fondations, des entreprises, des gouvernements et des nouvelles activités

3. INFRASTRUCTURE

Nous allons construire une organisation plus forte

- Attirer et retenir le personnel le plus compétent pour mener notre stratégie vers l'avant
- Appuyer notre gouvernance pour s'assurer qu'elle peut nous aider à concrétiser notre ambition



**NOTRE
CALENDRIER DU
CHANGEMENT
NUMÉRIQUE**

CE QUE NOUS SOUHAITONS,
C'EST QUE LES
**CONSUMMATEURS PUISSENT
TIRER LE MEILLEUR** PARTI DE
L'ÉCONOMIE ET DE LA SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE SANS AVOIR À
FAIRE DE COMPROMIS SUR **LA
QUALITÉ, L'ATTENTION ET
L'ÉQUITÉ.**

SECTEURS D'IMPACT NUMÉRIQUE

LA PARTICIPATION EN LIGNE

Le numérique est rapidement en train de devenir la méthode par défaut pour travailler et accéder à des services essentiels. Ne pas être connecté ou ne disposer que d'une mauvaise connexion peut avoir un impact majeur sur la participation.

DES CONSOMMATEURS CONNECTÉS

À mesure que de plus en plus d'appareils et de services connectés par défaut inondent le grand public, les questions de sécurité et de respect de la vie privée se multiplient.

LE MARCHÉ NUMÉRIQUE

L'usage important des commerces en ligne, plates-formes de partage et services d'abonnement à des contenus numériques ont transformé la manière dont les consommateurs du monde entier achètent.

UNE FONDATION NUMÉRIQUE DURABLE POUR LES CONSOMMATEURS

Obtenir des changements positifs dans ces zones d'impact contribuera à créer une fondation durable pour une économie et une société numérique favorable aux consommateurs. Cette fondation se base sur les droits du consommateur sur lesquels nos membres se sont mis d'accord ainsi que sur le cadre des besoins légitimes des Nations unies.

La connexion à des services Internet abordables, inclusifs et de qualité



Le contrôle des consommateurs sur leurs données et la compréhension de leur utilisation



Des niveaux élevés de sécurité en ligne



Un traitement équitable et des entreprises qui rendent compte





**DÉVELOPPER
L'EXCELLENCE SUR
LA PROTECTION
MONDIALE DES
CONSOMMATEURS**

EN PLUS DE NOTRE TRAVAIL
SUR LE NUMÉRIQUE, NOUS
CONTINUERONS À DÉVELOPPER
NOTRE EXPERTISE DANS D'AUTRES
DOMAINES DE LA PROTECTION
DES CONSOMMATEURS,
COMME **L'ALIMENTATION, LE
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET
LA SÉCURITÉ DES PRODUITS,**
PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PROJETS
FINANCÉS PAR DES SOURCES
EXTERNNES.



LA PUISSANCE DES PARTENARIATS

Nous travaillons avec des partenaires qui souhaitent nous aider à concrétiser notre ambition rapidement, efficacement et avec intégrité.

NOTRE RÉSEAU POUR LE CHANGEMENT

Notre Réseau pour le Changement est un groupe mondial rassemblant diverses organisations représentant les entreprises, les gouvernements et la société civile, que nous avons rassemblé avec nos membres afin de s'attaquer rapidement à des défis et opportunités spécifiques du consommateur.

LES BONNES PERSONNES

Nous rassemblons les bonnes personnes...

LES RÉSULTATS

... pour créer un changement et un impact significatifs pour les consommateurs du monde entier

POUR ÉMANCIPER ET SOUTENIR LES DROITS DES CONSOMMATEURS, ET S'ASSURER QU'ILS SONT TRAITÉS DE FAÇON SÛRE, ÉQUITABLE ET HONNÊTE

LES BONNES CONDITIONS

... dans un environnement pour informer, établir des réseaux et inspirer...

L'ACTION

... leur permettant d'impliquer, de coopérer, d'agir et d'influencer...

LE CHANGEMENT

... afin d'améliorer le marché mondial...

ENSEMBLE POUR LE CHANGEMENT

Réfléchir ensemble, agir rapidement, initier le changement

Les associés de notre Réseau pour le Changement bénéficient de l'expérience approfondie, des connaissances et des éclairages d'experts des associations de consommateurs membres ainsi que de notre réseau de représentants des entreprises, des gouvernements et de la société civile dans un environnement constructif axé sur les résultats. Nous rassemblons nos membres et nos réseaux afin de développer l'anticipation, l'influence et l'innovation. Ce faisant, nous y gagnons tous des perspectives uniques qui peuvent nous aider à faire naître des idées, ainsi qu'identifier et catalyser des solutions originales.





FINANCER NOS AMBITIONS

Pour concrétiser notre vision, nous avons besoin d'augmenter notre revenu global d'une façon durable mais aussi de diversifier notre financement. Les revenus non affectés nous permettent de faire des choix stratégiques et de concentrer nos efforts là où ils auront le plus d'impact. Par ailleurs, nos projets à budget affectés soutiendront directement notre mission et nos objectifs stratégiques.

Encadré par nos garde-fous éthiques, notre plan consiste à :

- Diversifier et doubler nos revenus non affectés
- Conserver nos revenus affectés à un niveau similaire

Nos perspectives sur l'investissement et la réalisation de notre stratégie est un partenariat stratégique. Nous travaillerons avec des partenaires stratégiques qui nous soutiendront grâce à leurs ressources, leur crédibilité et nous permettrons d'atteindre d'autres réseaux.

Contactez-nous pour en savoir plus sur la coopération avec Consumers International : Paulo Gomes, Responsable financement et partenariats, pgomes@consint.org

REMERCIEMENTS

Un grand merci à toutes nos associations membres à travers le monde, qui feront tant pour assurer le succès de cette stratégie, ainsi qu'à notre Réseau pour le Changement, à mesure que nous le développons, pour son soutien et son engagement continu.

Ensemble, nous créons un monde où chacun aura accès à des produits et services sûrs et durables.





**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE
POUR LE CHANGEMENT

 /consumersinternational

 @Consumers_Int

 consint@consint.org

 +44 207 226 6663

www.consumersinternational.org

Consumers International est une organisation caritative (N°1122155) et une société à responsabilité limitée par garantie à but non lucratif (N° 04337865) immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles.