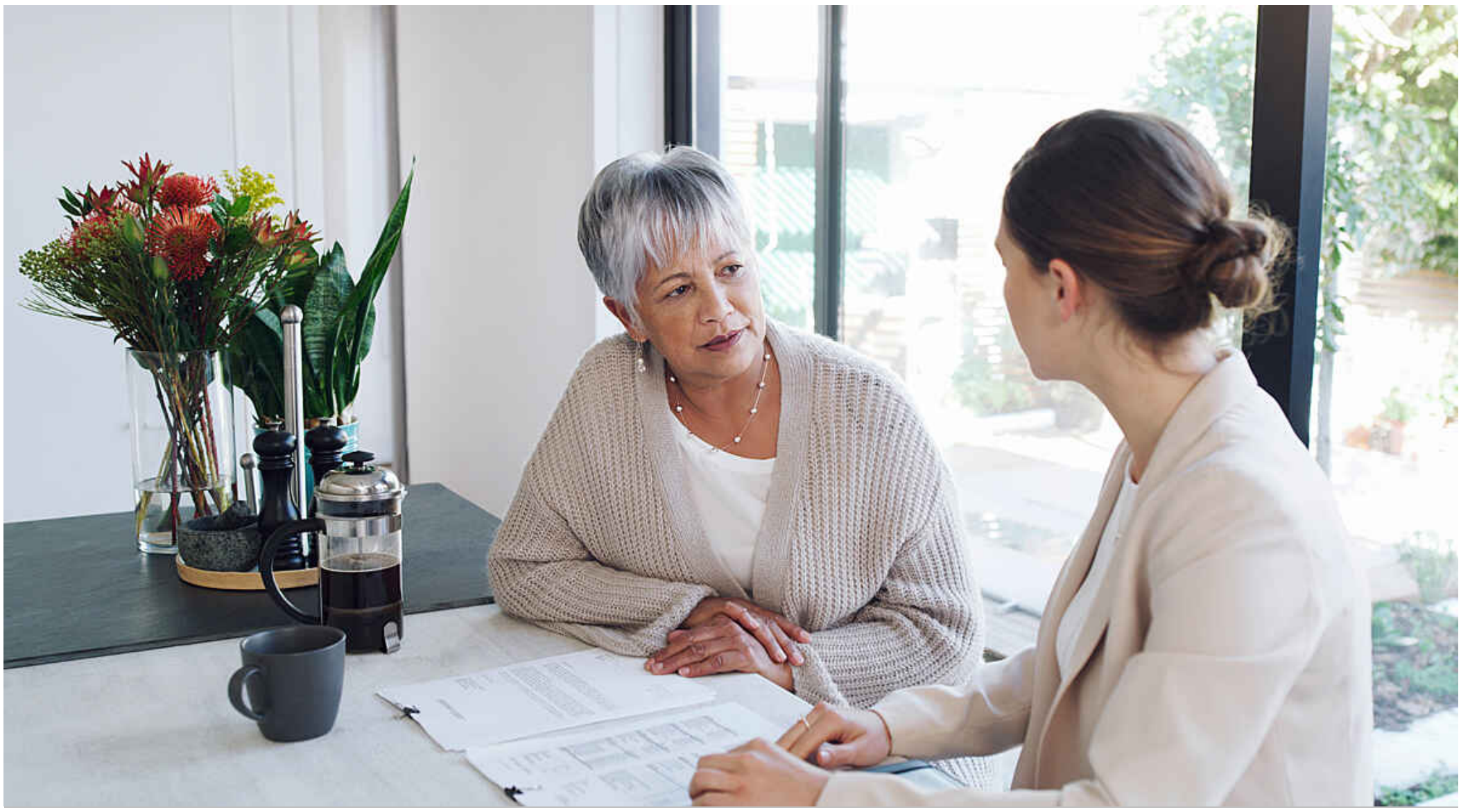
← Société

Protection des consommateurs : le début d'une nouvelle ère

En matière de durabilité comme de vulnérabilité, nous agissons pour protéger nos familles, nos amis et nos voisins. Ensemble, nous ferons entendre notre voix.

Lu en 7 minutes



¿Hablas español?

Consommateurs Diversité et inclusion

Publié le 15 mars 2023

Partager sur Twitter, Facebook, Linkedin

Julie Hunter

Consultante indépendante, questions relatives aux consommateurs

La Journée internationale des droits des consommateurs, célébrée le 15 mars, est l'occasion de sensibiliser partout dans le monde aux droits des consommateurs et d'appeler à de réels changements. Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, qui sous-tendent l'action du mouvement mondial en faveur des consommateurs, définit les droits de ces derniers en matière de durabilité, d'inclusion, de commerce électronique, de sécurité, d'information et de recours.

Plus que jamais, les consommateurs ont besoin d'être protégés. Les changements climatiques, la numérisation, la crise du coût de la vie et la volatilité du marché de l'énergie – combinés aux répercussions persistantes de la COVID-19 – ont engendré des problèmes inédits et de nouveaux risques pour les consommateurs dans leur vie de tous les jours.

Faire entendre la voix des consommateurs

Je suis convaincue que les normes sont appelées à jouer un rôle important dans la protection des consommateurs et à leur donner les moyens d'agir. Ces mêmes consommateurs doivent cependant être au cœur de l'élaboration des normes si l'on entend libérer pleinement ce potentiel. Les parties prenantes représentant les consommateurs offrent un éclairage précieux sur les besoins réels des gens, leurs modes de consommation et les problèmes auxquels ils sont confrontés au quotidien. Cela permet d'élaborer de meilleures normes qui contribuent à proposer des produits et des services plus sûrs, plus équitables et plus durables.

Il est particulièrement difficile de suivre le rythme des nouvelles menaces pesant sur les droits des consommateurs et de veiller à ce que les normes contribuent à atténuer ces risques. Pour y parvenir, le Réseau britannique pour la défense des intérêts des consommateurs et du public (CPIN) et le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) s'efforcent d'assurer une représentation efficace des consommateurs dans la normalisation. Au travers du Forum des consommateurs de la British Standards Institution (BSI), le CPIN, un réseau indépendant d'experts chevronnés représentant les intérêts des consommateurs dans la normalisation britannique, collabore avec les principales associations de consommateurs en vue de faire davantage entendre la voix des parties prenantes représentant les consommateurs. La BSI, membre de l'ISO pour le Royaume-Uni, et le gouvernement britannique soutiennent le CPIN et le Forum des consommateurs, et démontrent ainsi leur engagement en faveur de l'inclusion de toutes les parties prenantes dans le processus d'élaboration des normes.

Soutenir les droits des consommateurs

Cette année, la Journée internationale des droits des consommateurs est axée sur la transition vers une énergie propre, ainsi que sur les moyens d'assurer le changement rapide dont notre planète a besoin tout en veillant à la durabilité, la sécurité et l'accessibilité économique pour les consommateurs. La durabilité est une priorité absolue pour le CPIN, c'est pourquoi j'ai eu le plaisir d'assister en 2021 au lancement de la Déclaration de Londres, laquelle réaffirme l'engagement de l'ISO en faveur de la lutte contre les changements climatiques par le biais des normes. Je me réjouis à présent d'assister à la 44e réunion plénière du COPOLCO en mai 2023, au cours de laquelle nous nous concentrerons sur la promotion des modes de consommation durables et examinerons de quelle manière les normes peuvent aider les entreprises responsables à proposer des alternatives plus durables aux consommateurs.

La question de l'inclusion, un aspect fondamental des droits des consommateurs, fait également partie intégrante des cinq domaines prioritaires du CPIN. J'ai toujours eu à cœur d'améliorer les choses pour l'ensemble des consommateurs, en particulier pour les personnes défavorisées ou vulnérables, aussi j'ai tenu à représenter les consommateurs britanniques dans le cadre de l'élaboration d'ISO 22458, une nouvelle norme ISO sur les consommateurs en situation de vulnérabilité, ainsi que de la norme qui l'a précédée, BS 18477. Fruit d'une initiative conjointe du CPIN et du COPOLCO, ISO 22458 est une norme incontournable pour la société d'aujourd'hui.

Des perspectives assombries

À tout moment, n'importe qui peut être vulnérable. Au cours de la dernière décennie, nous sommes parvenus à mieux appréhender le large éventail de facteurs de risque contribuant à la vulnérabilité. Nous avons désormais conscience que les difficultés personnelles et les événements de la vie tels que le deuil, la perte d'emploi, l'endettement, les ruptures familiales, ainsi que la santé physique et mentale peuvent sérieusement affecter la capacité d'une personne à comprendre, à communiquer et à prendre des décisions.

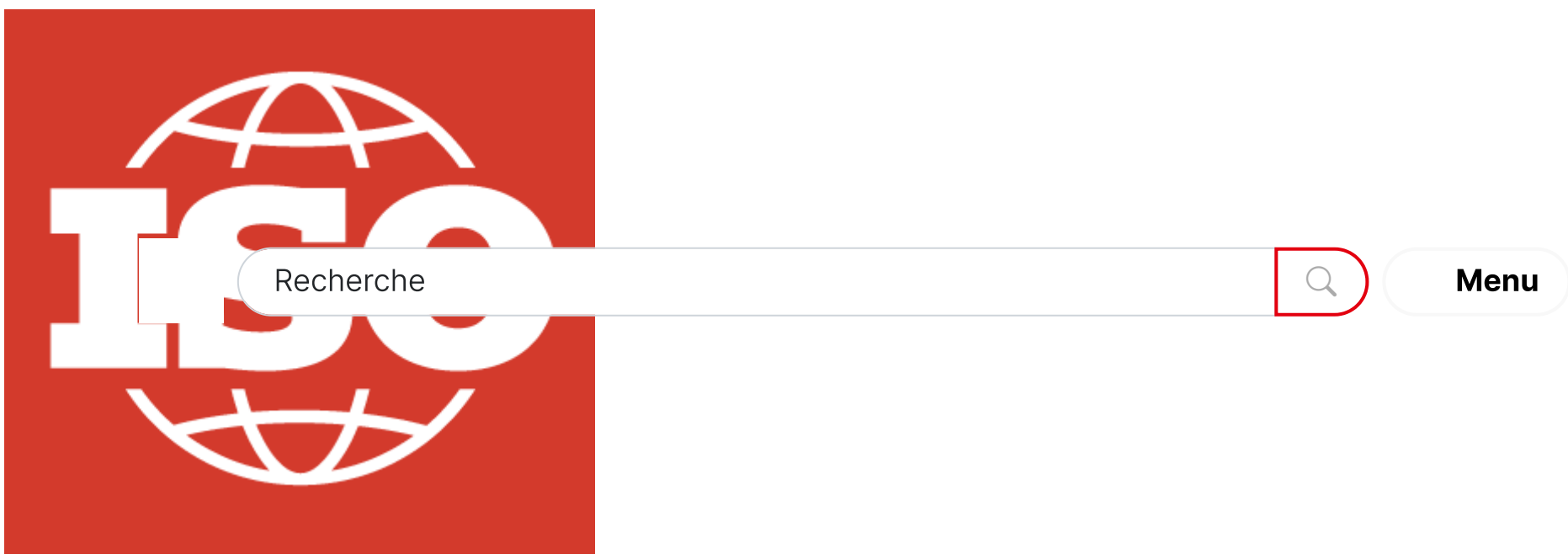
Plus récemment, la pandémie et la crise du coût de la vie ont exacerbé la vulnérabilité partout dans le monde, et leurs effets se feront sentir encore longtemps. La FCA, l'autorité britannique de réglementation du secteur financier, estime ainsi qu'au cours de la première année de la pandémie de COVID-19, le nombre de consommateurs vulnérables a bondi de 3,7 millions, avec 53 % des adultes britanniques présentant une forme de vulnérabilité. Au Royaume-Uni, nous avons constaté une forte progression des normes relatives à la vulnérabilité en ce qui concerne les services de base (énergie, eau, finances, etc.), mais il faut de toute urgence élargir la mise en œuvre d'ISO 22458 pour que quiconque puisse bénéficier du soutien nécessaire dans les moments difficiles.

L'inclusion dès la conception

La norme ISO 22458 fournit des lignes directrices concrètes aux prestataires de services afin de les aider à identifier les consommateurs en situation de vulnérabilité, à cerner les répercussions potentielles de la vulnérabilité afin de proposer un soutien efficace et adapté à leur situation – au travers d'études, d'analyses et de l'engagement des consommateurs. Les prestataires de service peuvent manifester une certaine réticence à recueillir de grandes quantités de données, notamment sur des sujets aussi sensibles que la question de la vulnérabilité. Il existe cependant des moyens intelligents et éthiques pour utiliser les données « à bon escient » afin de comprendre le vécu de leurs clients pour répondre à leurs besoins.

Afin de limiter au maximum les risques, les prestataires de service doivent prendre les devants et concevoir des systèmes et processus inclusifs. Une telle démarche s'avère payante. En effet, une entreprise qui fait le choix de proposer des services accessibles aux personnes dont les besoins et capacités diffèrent peut en fin de compte élargir sa clientèle, améliorer ses résultats, réduire les réclamations et asseoir sa réputation.

ISO 22458 favorise l'inclusion en encourageant les prestataires de service à mener une réflexion sur l'accessibilité au niveau de chaque « point de contact », à savoir



consommateurs, susceptibles de résister à l'évolution du marché. Ainsi, ISO 22458 repose sur neuf principes directeurs appelés à sous-tendre la fourniture de services inclusifs.

J'ai toujours apprécié de travailler en faveur de la protection des consommateurs et, dans le contexte actuel, cela me semble particulièrement pertinent. Contribuer à élaborer des normes répondant aux besoins des consommateurs et permettant de limiter les risques pour ces derniers est particulièrement gratifiant. Lorsque toutes les parties prenantes travaillent ensemble, il est alors possible d'établir des normes capables de changer réellement la vie des gens et de veiller aux droits des consommateurs dans un monde en rapide évolution.

À propos de Julie Hunter

Chercheuse et rédactrice, Julie Hunter est une consultante indépendante qui compte plus de 25 ans d'expérience en matière de défense et de protection des consommateurs. Elle a collaboré avec les principales associations de consommateurs britanniques et internationales, notamment Which?, le BEUC et Consumers International.

Elle préside le Réseau pour la défense des intérêts des consommateurs et du public (CPIN), une organisation indépendante représentant les consommateurs dans l'élaboration des normes britanniques, et représente le Royaume-Uni au sein du Comité consultatif de la Présidente du COPOLCO, le comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation.

¿Hablas español?

Este artículo se puede descargar en versión PDF.

Descargar

À lire également

Informations associées

L'ISO et les consommateurs

Découvrez comment nous déployons les avantages des Normes ISO aussi largement que possible, en impliquant les consommateurs dans les travaux d'élaboration des normes au travers de notre Comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO).

Normes

ISO 22458:2022

Consommateurs en situation de vulnérabilité

Exigences et lignes directrices pour la conception et la fourniture de services inclusifs

Comités

ISO/TMBG

Bureau de gestion technique - groupes

contact pour la presse