

CATALOGUE DE FORMATION

Thème : L'E-COMMERCE



L'E-COMMERCE

I. INTRODUCTION AU E-COMMERCE

Le commerce en ligne a profondément transformé les habitudes de consommation, offrant un accès rapide et diversifié aux produits et services du monde entier. Cependant, cette facilité d'accès s'accompagne de défis pour les consommateurs, notamment en matière de sécurité, de droits, et de qualité des produits et services. Ce module a pour objectif d'éclairer les participants sur les pratiques essentielles du e-commerce et les précautions nécessaires pour des achats en ligne sécurisés et informés.

II. OBJECTIFS DU MODULE

1. Comprendre les spécificités et les avantages du e-commerce.
2. Identifier les bonnes pratiques pour sécuriser ses achats en ligne.
3. Maîtriser les droits spécifiques aux consommateurs en ligne (rétractation, remboursement, etc.).
4. Savoir reconnaître et évaluer la fiabilité des sites et plateformes de vente en ligne.
5. Optimiser l'expérience d'achat en ligne pour bénéficier d'avantages tels que les réductions, les cashback, et les programmes de fidélité.

III. PUBLIC CIBLE

Ce module s'adresse aux :

- **Consommateurs en général**
- **Membres de la FACACI en particulier**
- **Entreprises et professionnels d'E-commerce**

IV. CONTENU DU MODULE

PARTIE 1 : Comprendre les Enjeux du E-commerce

- **Objectif** : Familiariser les participants avec les avantages et les risques du commerce en ligne.
- **Contenu** :
 - Historique et évolution du e-commerce : De la première vente en ligne à l'ère actuelle du shopping globalisé.
 - Avantages pour les consommateurs : Comparaison de prix, diversité de choix, commodité.
 - Risques associés : Fraude, contrefaçon, risques de sécurité et confidentialité.
- **Exercice** : Réflexion en groupe sur les expériences personnelles de e-commerce et identification des défis rencontrés.

PARTIE 2 : Sécuriser ses Transactions en Ligne

- **Objectif** : Savoir reconnaître les signes de sécurité d'un site e-commerce et adopter les pratiques de sécurité.
- **Contenu** :
 - **Protocoles de sécurité** : Reconnaître un site sécurisé (https, cadenas, certifications).
 - **Moyens de paiement sécurisés** : Cartes bancaires, services de paiement sécurisés (ex : PayPal), précautions à prendre.
 - **Protéger ses informations personnelles** : Limiter les données partagées, éviter les réseaux non sécurisés pour les transactions.
- **Atelier pratique** : Examen de différents sites web pour identifier les indicateurs de sécurité et évaluer leur fiabilité.

PARTIE 3 : Droits et Protections du Consommateur en Ligne

- **Objectif** : Connaître les droits légaux des consommateurs en ligne et savoir les exercer.
- **Contenu** :

- **Droit de rétractation** : Délai légal, conditions, et modalités de retour des produits.
- **Politique de remboursement** : Démarches pour obtenir un remboursement et connaître les cas particuliers (produits défectueux).
- **Recours en cas de litige** : Comment contacter le service client, utiliser la médiation, et porter plainte si nécessaire.
- **Exemple de cas** : Simulation d'une demande de retour de produit non conforme pour mettre en pratique les démarches.

PARTIE 4 : Évaluer la Fiabilité des Sites de E-commerce

- **Objectif** : Apprendre à évaluer la réputation et la fiabilité d'un site avant d'y effectuer des achats.
- **Contenu** :
 - **Critères de fiabilité** : Avis clients, mentions légales, information sur le vendeur.
 - **Les marketplaces** : Différence entre un vendeur direct et un marketplace (ex : Amazon, eBay) et comment vérifier les vendeurs tiers.
 - **Sites de comparaison et de critique** : Utilisation de plateformes comme Trustpilot, Avis vérifiés pour s'assurer de la réputation d'un site.
- **Exercice pratique** : Analyse de différents sites e-commerce pour évaluer leur fiabilité et découvrir les plateformes de comparaison.

PARTIE 5 : Optimiser l'Expérience d'Achat en Ligne

- **Objectif** : Profiter pleinement des avantages du e-commerce pour des achats judicieux et économiques.
- **Contenu** :
 - **Programmes de fidélité et cashback** : Utilisation des programmes de fidélité et applications de cashback pour cumuler des avantages.
 - **Réductions et codes promo** : Recherche et utilisation des bons de réduction, codes de bienvenue, et avantages exclusifs.
 - **Suivi et gestion des commandes** : Suivre ses commandes, gérer les retours et annulations.

- **Activité de groupe** : Partage des meilleures pratiques et astuces pour trouver des offres intéressantes et maximiser les avantages en ligne.

V. PROGRAMME DÉTAILLÉ

Durée : 08H30 à 17H00

Partie	Activité	Durée	Détails
Partie 1 : Comprendre les Enjeux du E-commerce	Présentation et discussion sur les expériences de e-commerce	1h	Discussion en groupe et identification des enjeux
Partie 2 : Sécuriser ses Transactions	Atelier de détection des indicateurs de sécurité sur des sites	1h	Analyse de sites web pour évaluer leur sécurité
Partie 3 : Droits du Consommateur en Ligne	Cas pratique de retour de produit	1h	Simulation d'un cas de retour et remboursement
Partie 4 : Fiabilité des Sites de E-commerce	Atelier d'évaluation de fiabilité	1h	Exercice pratique d'analyse de différents sites
Partie 5 : Optimiser l'Expérience	Activité de partage de bonnes pratiques	1h	Astuces pour obtenir des réductions et cashback

NB : Le programme ci-dessus pourra être modifié d'un commun accord avec nos différents partenaires.

VI. OUTILS ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

- **Guides pratiques** : Fiches sur les droits du consommateur en ligne, liste de sites et outils pour vérifier la fiabilité.
- **Vidéos et supports visuels** : Vidéos de démonstration sur la sécurité et les moyens de paiement en ligne.
- **Applications pratiques** : Essais d'applications de cashback, outils de recherche de réductions et de codes promo.
- **Études de cas** : Scénarios de litiges et retours d'achats pour une application concrète des droits en ligne.

VII. ÉVALUATION FINALE

Les participants seront évalués à travers :

- **Quiz** : Questions sur les droits des consommateurs, les indicateurs de sécurité, et les astuces d'achat en ligne.
- **Exercice de mise en situation** : Étude de cas d'une transaction en ligne, de la commande au retour.
- **Analyse de sites web** : Identifier la fiabilité d'un site e-commerce et évaluer les signes de sécurité.
- **Atelier de comparaison** : Évaluation des plateformes pour identifier les meilleures options d'achats sécurisés et économiques.

VIII. CONTACTS

Pour obtenir plus d'informations ou vous inscrire, contactez-nous :

- **Téléphone** : +225 0150887750
- **Email** : acaci@gmail.com
- **Site Internet** : www.acaci.net