



CATALOGUE DE FORMATION

Thème : LE DROIT A L'INFORMATION

Qu'est-ce que le
droit à **l'information** ?

LE DROIT A L'INFORMATION

I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU MODULE

Le droit à l'information est un pilier fondamental des droits des consommateurs. Ils doivent pouvoir disposer des éléments qui lui permettent de faire un choix en connaissance de cause et d'être protégés de toutes information trompeuse ou biaisée. Ce module vise à approfondir ce droit essentiel, en fournissant aux participants les outils et compétences nécessaires pour accéder, vérifier l'information de manière proactive.

II. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

1. Comprendre les fondements juridiques du droit à l'information pour les consommateurs.
2. Identifier les sources fiables d'information et les signes de transparence des entreprises.
3. Savoir poser des questions précises pour obtenir des réponses complètes.
4. Connaître les recours en cas de désinformation ou de manque de transparence.
5. Utiliser les outils numériques et techniques pour défendre activement son droit à l'information.

III. PUBLIC CIBLE

Ce module est destiné aux :

- **Consommateurs en général**
- **Membres de la FACACI en particulier**
- **Entreprises, Industriels, PME, professionnels, etc...**

IV. STRUCTURE DU MODULE PAR MODULES DÉTAILLÉS

MODULE 1 : Fondements du Droit à l'Information

- **Objectif** : Acquérir une compréhension des bases juridiques et des principes du droit à l'information pour les consommateurs.
- **Contenu** :
 - **Cadre légal** : Définition du droit à l'information, historique et portée.
 - **Droits et devoirs des consommateurs et entreprises** : Accès à l'information, devoir de transparence des entreprises.
 - **Mentions obligatoires** : Présentation des informations que les entreprises doivent fournir sur les produits/services.
- **Activité** :
 - Étude de cas : Analyse de scénarios pour discuter de l'application du droit à l'information dans différents secteurs.

MODULE 2 : Sources d'Information Fiables et Transparence des Entreprises

- **Objectif** : Apprendre à identifier des sources fiables et évaluer la transparence des informations fournies par les entreprises.
- **Contenu** :
 - **Fiabilité de l'information** : Critères d'évaluation des sources d'information.
 - **Transparence des entreprises** : Identification des signes de transparence tels que charte éthique, mentions légales, certifications.
 - **Labels et certifications** : Explication de l'importance des labels pour la transparence.
- **Exercice pratique** :
 - Analyse de sites web d'entreprises pour évaluer leur niveau de transparence et la fiabilité des informations qu'ils fournissent.

MODULE 3 : Poser les Bonnes Questions

- **Objectif** : Développer des compétences pour poser des questions pertinentes et obtenir des informations claires et complètes.
- **Contenu** :
 - **Types de questions** : Différencier entre questions ouvertes et fermées pour obtenir des réponses détaillées.
 - **Formulation des demandes** : Techniques pour structurer les demandes d'information de manière claire et spécifique.
 - **Outils de vérification et relance** : Conseils pour vérifier les réponses reçues et effectuer des suivis si nécessaire.
- **Atelier pratique** :
 - Mise en situation où les participants posent des questions à un "fournisseur fictif" ; analyse des réponses et évaluation de leur qualité.

MODULE 4 : Recours en Cas de Désinformation ou Manque de Transparence

- **Objectif** : Connaître les options et démarches à suivre en cas de manque de transparence ou de désinformation.
- **Contenu** :
 - **Démarches de recours** : Actions à entreprendre auprès des entreprises ou par l'intermédiaire de services de médiation.
 - **Organismes de protection des consommateurs** : Rôle des associations de consommateurs et des autorités de régulation.
 - **Recours légaux** : Actions en justice, plainte pour publicité mensongère, procédures de réclamation.
- **Étude de cas** :
 - Scénario de désinformation : Discussion sur les démarches à entreprendre et les recours disponibles pour obtenir réparation.

MODULE 5 : Exercices et Outils pour Défendre Son Droit à l'Information

- **Objectif** : Pratiquer les techniques et outils permettant de vérifier et défendre activement son droit à l'information.
- **Contenu** :
 - **Techniques de recherche** : Utilisation des bases de données publiques, outils de comparaison de produits.
 - **Applications de transparence** : Utilisation d'applications mobiles pour vérifier la composition des produits et lire les avis clients.
 - **Communication avec les organismes de défense** : Conseils pour rédiger des réclamations et contacter les associations de consommateurs.
- **Exercice de simulation** :
 - Les participants accèdent à des informations fictives via des outils et applications ; discussion des obstacles rencontrés et des solutions employées.

MODULE 6 : Droits des Consommateurs dans le Numérique et Éthique des Données

- **Objectif** : Approfondir les droits des consommateurs dans le numérique, notamment sur la gestion et l'éthique des données personnelles.
- **Contenu** :
 - **Protection des données personnelles** : Droits sur les données (ex. RGPD), droit à l'oubli, accès aux données détenues par les entreprises.
 - **Transparence en ligne** : Lecture des politiques de confidentialité, comprendre les pratiques de collecte de données.

- **Lutte contre la désinformation** : Techniques pour repérer les fake news et pratiques pour se protéger contre la désinformation en ligne.
- **Atelier numérique** :
 - Examen de politiques de confidentialité et pratique de vérification d'informations sur des produits ou services numériques pour une meilleure gestion de l'information en ligne.

V. PROGRAMME DÉTAILLÉ

Durée : 08H30 à 17H00

Module	Activité	Durée	Détails
Module 1 : Fondements du Droit à l'Information	Étude de cas et analyse de scénarios	1h	Discussion sur les droits des consommateurs
Module 2 : Sources Fiables et Transparence	Exercice pratique d'évaluation de la transparence	1h	Analyse des sites et sources d'information
Module 3 : Poser les Bonnes Questions	Simulation de demande d'information	1h	Atelier pour poser des questions efficaces
Module 4 : Recours en Cas de Désinformation	Étude de cas sur les recours en cas de désinformation	1h	Discussion sur les démarches de réclamation
Module 5 : Exercices et Outils	Exercice avec applications et outils de vérification	1h	Utilisation de technologies pour vérifier les informations
Module 6 : Droits Numériques	Atelier d'analyse de politiques de confidentialité	1h	Examen des droits numériques et

			protection contre les fake news
--	--	--	---------------------------------

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

VI. OUTILS ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

- **Guides et fiches pratiques** : Fiches expliquant les recours légaux, exemples de lettres de réclamation.
- **Bases de données publiques** : Accès aux bases d'information sur les entreprises, comparateurs de produits.
- **Applications de transparence** : Outils pour vérifier la composition des produits et lire des avis.
- **Modèles de lettres** : Exemples pour contacter les entreprises ou les organismes de protection des consommateurs.

VII. ÉVALUATION FINALE

L'évaluation inclura :

- **Quiz** : Questions sur les droits des consommateurs, les étapes de réclamation, et les bases juridiques du droit à l'information.
- **Exercice d'analyse** : Évaluation de la transparence d'une information sur un produit ou un service.
- **Simulation** : Demande d'information fictive avec évaluation de la clarté et de l'efficacité des questions posées.
- **Discussion de groupe** : Débat sur les enjeux du droit à l'information dans le numérique et les pratiques de lutte contre la désinformation.

VIII. CONTACTS

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

- **Téléphone** : +225 0150887750
- **Email** : acaci@gmail.com

- **Site Internet** : www.acaci.net