



TERMES DE REFERENCE :

PROGRAMME D'EDUCATION ET DE FORMATION DES CONSOMMATEURS

« ACADEMIE DES CONSOMMATEURS ACTIFS DE CÔTE D'IVOIRE.NET »

A.C.A.C.I.NET

FEDERATION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ACTIFS DE COTE D'IVOIRE
FIXE Secrétariat : +225 2724571075 / 0150887750 / 0779731413 *08 BPM 2739 Abidjan 08*
www.facaci.ci / **Siège** : Plateau Immeuble Cerison face à la police municipale,
Déclaration n° 688/INT/DGAT/DAG/SDVA du 13 Juillet 2009

I. CONTEXTES ET JUSTIFICATION

Conformément à l'article 1^{er} de la directive n°01/2023/CM/UEMOA relative à la protection du consommateur dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) on entend par consommateur : toute personne physique ou morale qui pour des raisons non professionnelles, achète ou offre d'acheter, utilise ou est bénéficiaire en tant qu'utilisatrice finale, d'un bien, service ou technologie, quelle que soit la nature publique ou privée, individuelle ou collective des personnes ayant produit, facilité leur fourniture ou leur transmission .

Compte tenu du rôle important des consommateurs et des difficultés liées au non-respect de leurs droits à (l'information, la sécurité, l'éducation, la santé, etc.), des textes tant au niveau communautaire que national).

Malgré tout ce dispositif mis en place, force est de constater que les consommateurs sont exposés à : des contrats abusifs, la vente des produits contrefaits, non conformes ou prohibés (alimentaires, pharmaceutiques, non alimentaires, chimiques, cosmétiques, etc), des pratiques commerciales interdites, la concurrence déloyale, l'utilisation frauduleuse des données, la désinformation ou la publicité mensongère, la surenchère, l'usurpation d'identité, la fraude documentaire, la méconnaissance des textes juridiques (communautaires, législatifs, réglementaires, etc), de ses droits et devoirs, des normes ivoiriennes, des activités illégales, etc ... Cette situation est de nature à rendre le consommateur vulnérable face aux multiples risques auxquels il est confronté.

C'est dans ce contexte et vue l'urgence, la Fédération des Associations de Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire en abrégé FACACI, dans le cadre de l'exécution de ses missions défense et de protection des consommateurs a initié la mise en place de son Programme d'Education et de Formation des Consommateurs dénommé « Académie des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire.Net » en abrégé ACACI.NET Cela avec l'appui institutionnel des Ministères et ses démembrés et technique du Cabinet Intermark Business International Group en abrégé IBI Group SARL spécialisé dans la formation et l'assistance technique.

L'ACACI.NET est une plateforme digitale d'Education, de Formation, d'Information et de sensibilisation des consommateurs qui regroupe en son sein des experts dans différents domaines (la santé, la nutrition, le droit, l'économie, l'assurance, l'éducation, l'artisanat, le commerce, l'environnement, la sécurité, l'agriculture, l'industrie, la sécurité sanitaire des aliments, la politique de développement, le transport, le digital, les mines, la contrefaçon, la bourse, la notation, la communication, la construction, l'importation, les ressources animales et halieutique, etc ...).

II. OBJECTIFS

1. Objectif Général

L'objectif global de l'Académie des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire.Net en abrégé ACACI.NET est de renforcer les capacités des consommateurs.

2. Objectifs Spécifiques

- Eduquer et former les consommateurs sur des thématiques adaptées à leurs besoins ;
- Informer et sensibiliser les consommateurs sur des thématiques identifiées à cet effet ;
- Vulgariser les textes juridiques (communautaires, législatifs, réglementaires, etc...), afin de les rendre plus accessibles aux consommateurs ;
- Renforcer la protection des consommateurs contre les maux liés à (la contrefaçon, l'usurpation d'identité, la fraude documentaire, la publicité mensongère ou la désinformation, l'insécurité sanitaire des aliments, la concurrence déloyale, l'utilisation frauduleuse des données, l'activité illégale, etc ...);
- Offrir aux consommateurs des outils techniques et technologiques afin d'être plus actifs et avertis.

III. LES AVANTAGES

1. Pour les consommateurs

- **Renforcement des compétences** : Les consommateurs formés seront mieux équipés et avertis ;
- **Sécurité et bien-être accrus** : Une meilleure compréhension des normes de sécurité des produits et des pratiques commerciales sécurisera les achats des consommateurs ;
- **Accès à des informations fiables** : Les consommateurs auront accès à des informations fiables sur leurs droits et sur les offres contractuelles ;
- **Réduction et prévention des litiges** : La formation permettra de prévenir ou de réduire les conflits entre les consommateurs et les professionnels ou les entreprises grâce à une meilleure connaissance des droits et obligations de chacun.

2. Pour les entreprises

- **Amélioration de la transparence** : En formant les consommateurs, les professionnels ou les entreprises bénéficieront d'une relation de confiance renforcée, ce qui améliorera leur image et leurs pratiques commerciales ;
- **Réduction des conflits** : Les professionnels ou les entreprises seront moins exposées aux plaintes et litiges grâce à une meilleure compréhension des contrats et services par les consommateurs ;
- **Engagement dans la responsabilité sociale** : Les entreprises pourront mieux s'aligner sur les exigences en matière de responsabilité sociale en soutenant des pratiques de consommation éthiques et durables

3. Pour l'administration publique

- **Promotion de politiques publiques efficaces** : L'ACACI.NET contribuera à la mise en œuvre des politiques publiques en matière de protection des consommateurs ;
- **Stabilité sociale accrue** : La réduction ou la prévention des litiges et l'amélioration des relations entre les pouvoirs publics, les consommateurs et les entreprises favoriseront un climat de paix sociale ;
- **Participation accrue** : Les pouvoirs publics bénéficieront d'une population ou des consommateurs mieux informés, avertis et plus actifs, contribuant ainsi à la gouvernance ;
- **Suivi renforcé des réglementations** : L'administration publique pourra mieux suivre et évaluer la conformité des pratiques commerciales aux lois et aux textes réglementaires en vigueur.

4. Pour les collectivités territoriales ou locales

- **Promotion de politiques locales efficaces** : L'ACACI.NET contribuera à la mise en œuvre des politiques locales en matière de protection des consommateurs ;
- **Stabilité sociale accrue** : La réduction des litiges et l'amélioration des relations entre les collectivités territoriales ou locales, les consommateurs et les entreprises favoriseront un climat de paix sociale ;
- **Participation accrue** : Les collectivités territoriales ou locales bénéficieront d'une population ou des consommateurs mieux informés, avertis et plus actifs, contribuant ainsi à la gouvernance locale ;
- **Renforcement de la collaboration** : Les collectivités territoriales ou locales seront en mesure de collaborer avec des consommateurs formés, avertis pour mieux les accompagner dans leurs missions de sécurité, de développement économique, social et culturel et à l'amélioration du cadre de vie ;
- **Suivi renforcé des réglementations** : L'administration territoriale ou locale pourra mieux suivre et évaluer la mise en application effective la conformité des

lois et des textes réglementaires en vigueur, dans leurs circonscriptions territoriales

IV. RÉSULTATS ATTENDUS

- **Renforcement des compétences des consommateurs** : les consommateurs auront une meilleure connaissance de leurs droits et devoirs ;
- **Prévention et Réduction des litiges contractuels** : Diminution des conflits entre les professionnels ou les entreprises et les consommateurs grâce à une meilleure compréhension des contrats et des textes juridiques ;
- **Augmentation du nombre d'associations actives** : Plus d'associations de consommateurs seront créées et mieux équipées pour défendre les intérêts de leurs membres ;
- **Amélioration de la transparence commerciale** : Les pratiques commerciales seront plus transparentes et conformes aux exigences légales ;
- **Renforcement de la protection des consommateurs** : Les consommateurs seront plus outillés, afin de lutter efficacement contre les produits contrefaits ou non conformes, les contrats abusifs, l'usurpation d'identité, la fraude documentaire, la publicité mensongère ou la désinformation, les pratiques commerciales illégales, etc ...

V. CONCLUSION

Le programme d'Education et de de formation des consommateurs dénommé **l'Académie des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire.Net (ACACI.NET)** est un outil technologique indispensable, pour promouvoir une consommation éclairée et responsable en Côte d'Ivoire. En renforçant les capacités des consommateurs, l'ACACI.NET contribue à un environnement commercial plus juste, transparent et équitable, tout en facilitant le dialogue entre les entreprises, les consommateurs et les autorités publiques. Ce programme s'inscrit dans une démarche proactive pour améliorer le bien-être général des consommateurs et favoriser un développement économique harmonieux.