

# Empowerment. État des lieux & perspectives

Réunion du 13 avril 2016 (North Gate, Salle 3/40 – de 14h25 à 15h40)

## Participants

Brigitte VANDECAVEY (E7)

Pascale GODIN (E7)

Sven BAEYENS (Correspondant Information - E7)

Robert VAN HUMBEEK (Account Manager S4)

Robert DUMOULIN (S4)

Excusée : Martine AMAND (S4)

### Diagnostic E7 (Brigitte)

	KPI de 5 outils relatifs à l'Empowerment
	Nécessité de mettre en route
	Sommes demandeurs
Guidance : textes à ne pas modifier, car les textes de E7 sont	Empowerment : les textes sont à retravailler, car
Fruit du retour d'expérience des contrôles	Le concept d'Empowerment n'est pas connu
Fruit de la concertation avec le secteur	Il faut susciter la participation du consommateur
Interprétations relativement figées (rôle d'autorité de E7)	Il faut des messages que le consommateur comprenne
	Comment rendre les documents tous publics ?
	Comptons sur S4 pour faire connaître Empowerment

### Questions de vérification (Bert)

Peut-on découper les textes ? Les triturer ?	On peut découper les textes et les triturer, E7 doit juste s'assurer que le contenu est préservé    que le conseil est le bon
Evitera-t-on les résistances des experts ?	Il faut y veiller ; compte sur Robert pour rappeler l'esprit, à savoir Il faut susciter la participation du consommateur Il faut des messages que le consommateur comprenne
Faudra-t-il soumettre au Cabinet ?	Cela s'applique nettement moins, voire pas du tout Trouver le langage pour les consommateurs, c'est davantage de la communication, et donc de la compétence de l'administration (S4)
Comment communiquer ?	(échange de vues non conclusif) Se donner le temps d'y réfléchir en cours d'année (Robert)

# Approche suggérée (Robert) : découpe analogue à celui des fiches "Stop Arnaques"

situation ; risque(s) ; meldpunt ; lettres-types

**PRIX TROP BAS, MÉFIE-TOI !**

**SITUATION**  
Tu vas aller acheter un smartphone pour seulement 300 euros ! Et sur Kappa, un smartphone dernier cri pour seulement quelques euros...

**RISQUE**  
Ces prix bas sont destinés à attirer le client. Il est très possible que cette voiture ou ce smartphone n'estime tout simplement pas de quoi valoir de prix de départ pour des acheteurs. Il y aura aussi souvent que ces produits soient de la contrefaçon.

**CONSEIL**  
Méfie-toi des trop bons affaires. Compare les prix de vente proposés sur le site avec ceux pratiqués dans les commerces. Consulte des sites de référence en cas de doute aux acheteurs.

**TOMBÉ DANS LE PIÈGE ?**  
Préviens l'inspecteur économique : [prevention@ec.europa.eu](mailto:prevention@ec.europa.eu)

© economie.be

des visuels et des liens (disséquer les problèmes)

**01 Achat**

Naissance du contrat, commande  
Exécution du contrat  
Facturation, remise d'une facture  
Résiliation, dissolution du contrat  
Médiation, règlement extrajudiciaire

**02 Faillite**

Savoir si une entreprise est en faillite  
Savoir à qui s'adresser  
Comment faire valoir une créance  
Comment récupérer un bien en réparation

**03 BCE**

Empowerment B2B

**04 Droits du patient**

Quels sont les droits du patient ?  
Qui sont les praticiens ?  
A qui m'adresser si j'ai une plainte ?  
En quoi consiste la médiation ?  
Que font les services de médiation ?

**05 Faire construire ou rénover**

Thématique fréquemment rencontrée dans les plaintes civiles reçues

**06 Garantie (BELMED)**

[http://www.economie.fgov.be/fr/themes/06/garantie/consommation/Belmed\\_sous\\_la\\_mise\\_en\\_oeuvre\\_de\\_la\\_garantie\\_belmed](http://www.economie.fgov.be/fr/themes/06/garantie/consommation/Belmed_sous_la_mise_en_oeuvre_de_la_garantie_belmed)

**Liens de garantie**

Règles en matière de garantie

**Lettres modèles**

Quelles sont les règles de droit relatives à la garantie de conformité ? Quelles sont les règles de droit relatives à la garantie de conformité ? Quelles sont les règles de droit relatives à la garantie de conformité ?

... et bien sûr un langage simple

## Méthode de travail proposée (Robert)

Vider un thème à fond, tous ensemble	"tous autour d'une table", c'est-à-dire												
	<table> <tr> <th>S4</th><th>E7</th></tr> <tr> <td>Robert (web)</td><td>Brigitte</td></tr> <tr> <td>Christophe</td><td>Pascale</td></tr> <tr> <td>Bert</td><td>Sven</td></tr> <tr> <td>Martine</td><td>+ collègue(s) qui a (ont) conçu la matière première</td></tr> <tr> <td>un(e) copywriter</td><td></td></tr> </table>	S4	E7	Robert (web)	Brigitte	Christophe	Pascale	Bert	Sven	Martine	+ collègue(s) qui a (ont) conçu la matière première	un(e) copywriter	
S4	E7												
Robert (web)	Brigitte												
Christophe	Pascale												
Bert	Sven												
Martine	+ collègue(s) qui a (ont) conçu la matière première												
un(e) copywriter													
Lors de la réunion, tout le monde voit bouger le projet	avantage #1 : transparence ; avantage #2 : gain de temps (validation par les acteurs)												
Valider le thème à la réunion suivante	Trouver le langage pour les consommateurs, c'est davantage de la communication, et donc de la compétence de l'administration (S4)												
	On peut découper les textes et les triturer, E7 doit juste s'assurer												
	que le contenu est préservé ; que le conseil est le bon												

## Ordre / Modalités / Délais

Pas de module d'interaction pour le consommateur	Meldpunt doit par contre être mis en évidence ; lien fort entre Meldpunt & Empowerment ; mise à disposition un peu partout de Meldpunt												
Ce que dit le KPI (avoir >= 5 thèmes d'ici fin 2016)	<div> <div> <p><b>KPI de l'objectif opérationnel 11.4</b></p> <p>11.4. Garantir une meilleure application de la réglementation économique via le développement de la tâche de « guidance »</p> <p>KPI Nombre de directives ou guidelines élaborées</p> <p>Objectif : au moins 5</p> <p>Périodicité : annuelle</p> <p>Seuils d'alarme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vert : <math>X \geq 5</math></li> <li>Orange : <math>5 &gt; X \geq 3</math></li> <li>Rouge : <math>X &lt; 3</math></li> </ul> </div> <div> <p>directives ou guidelines</p> <p>élaborée (par E7)</p> <p>application de la réglementation</p> </div> </div>												
Première réunion : semaine du 9 au 13 V	<table> <tr> <td>1. Garantie</td><td></td></tr> <tr> <td>2. BCE : une mine d'information</td><td>(B2B et B2C)</td></tr> <tr> <td>3. Le cycle de l'achat</td><td></td></tr> <tr> <td>4. Faillites</td><td></td></tr> <tr> <td>5. Construire ou rénover</td><td></td></tr> <tr> <td>6. Droits du patient</td><td></td></tr> </table>	1. Garantie		2. BCE : une mine d'information	(B2B et B2C)	3. Le cycle de l'achat		4. Faillites		5. Construire ou rénover		6. Droits du patient	
1. Garantie													
2. BCE : une mine d'information	(B2B et B2C)												
3. Le cycle de l'achat													
4. Faillites													
5. Construire ou rénover													
6. Droits du patient													