

Communiqué de presse

Bruxelles, 12 Janvier 2004

LA FEDMA LANCE UN FORMULAIRE DE RECLAMATION EN LIGNE

La FEDMA, la fédération européenne de marketing direct, a présenté aujourd'hui les résultats du projet CCform cofinancée par la Commission européenne en partenariat avec la FEDMA, le CRID, STARLab, l'Union luxembourgeoise des Consommateurs, e-consult, DMA UK et Sélection du Reader's Digest. CCform vise à structurer les réclamations des consommateurs et à en faciliter la résolution. Le formulaire est facile à utiliser et gratuit pour les consommateurs, à l'exception des frais de connexion à l'Internet.

Il permet aux consommateurs :

- de compléter le formulaire dans sa propre langue et à l'entreprise de le lire dans la sienne grâce à la traduction automatique du formulaire. Cependant les zones de texte libre ne sont pas traduites.
- de suivre les progrès de sa réclamation.
- de s'informer sur ses droits de consommateurs.
- de formuler sa réclamation d'une manière structurée et complète à l'aide d'une adresse d'alerte.
- de signaler tout problème soulevé pendant le traitement de votre réclamation.
- d'utiliser un même canal de réclamation pour tout type de problème avec tout type d'entreprise en Europe.

Pour les entreprises, ce système comporte aussi de nombreux avantages, puisque, en permettant de nombreuses économies d'échelle et par son inclusion facile dans le CRM existant de l'entreprise, il est peu cher, tout en apportant des garanties d'améliorations de la gestion des réclamations.

Enfin, le système est fiable car contrôlé par un Comité de Surveillance. Il facilite le transfert des réclamations non réglées vers un organisme de règlement alternatif des litiges (RAL)

Après la conclusion du projet, les partenaires envisagent d'améliorer encore le produit, de promouvoir le processus et la méthode en découlant, et d'étendre son utilisation à d'autres secteurs. Ceci se fera au sein de l'Association CCform qui vient de se créer et qui supervisera à l'avenir l'exploitation du système notamment via son site Internet www.complaintsplatform.org. Un certain nombre d'entreprises et d'organisations ont déjà fait connaître leur intérêt quant à l'usage de CCform et vont prochainement utiliser le formulaire multilingue pour gérer leurs réclamations.

FIN

Note à l'Editeur:

Pour plus d'information ou pour recevoir une copie des Guides d'utilisation du CCform pour les entreprises ou pour les consommateurs, veuillez contacter Céline Damon (tel +32 2 778 9921, email cdamon@fedma.org).

Partenaires du projet

FEDMA, la fédération européenne du marketing direct, (<http://www.fedma.org>) est une organisation internationale à but non lucratif représentant l'industrie du marketing direct au niveau européen et au delà. Ses membres incluent les associations nationales de marketing direct qui représentent les utilisateurs, les fournisseurs et les médias du marketing direct. Sa mission est de promouvoir et de protéger l'industrie du marketing direct. En outre, la FEDMA encourage les institutions européennes à assurer un environnement commercial et législatif sain dans lequel l'industrie puisse opérer et se développer de façon profitable

CRID/FUNDP est le le Centre de Recherches Informatique et Droit de l'université de Namur. (FUNDP - <http://www.fundp.ac.be>). Le CRID se donne pour objectif de faire progresser la réflexion, tant fondamentale qu'appliquée, dans le domaine du droit et de l'économie des technologies de l'information.

DMA UK, (<http://www.dma.org.uk>) est l'association de marketing direct de Grande Bretagne. Sa mission est de représenter les intérêt de ses membres en améliorant l'image de l'industrie du marketing direct et en renforçant la confiance des consommateurs dans ce moyen de vente. L'association regroupe plus de 860 membres.

Sélection du Reader's Digest (<http://www.readersdigest.tm.fr>) est la filiale française du groupe Reader's Digest Association Inc. qui est devenu un éditeur de dimension internationale et l'une des premières entreprises mondiales de marketing direct. Sélection a développé une gamme variée de produits, proposant magazines, livres, disques ou films.

e-consult (<http://www.e-consult.be/>) est un spin société du CRID. Cette société est spécialisée dans le conseil, la formation et les audits juridiques des sites Web.

ULC est l'Union luxembourgeoise des Consommateurs (<http://www.ulc.lu/>). Son objectif est d'influencer, dans le sens des intérêts des consommateurs, le développement des politiques nationales, de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs luxembourgeois. L'ULC offre des informations gratuites et confidentielles et apporte des conseils sur les problématiques touchant les consommateurs au niveau du Luxembourg et des autres pays de l'UE.

STARLab/VUB, (<http://www.starlab.vub.ac.be/default.htm>) est un laboratoire de recherche au sein de l'Université Flamande de Bruxelles. Ses recherches se focalisent, entre autre, sur les problématiques liées à l'émergence des nouvelles technologies en matière de bases de données, avec un regard particulier sur les sciences de l'ontologie, de la sémantique et des dernières méthodologies des systèmes d'information.