# Consumer Dialogue Day 2022

Avril 2022



Rapport des sessions de cocréation

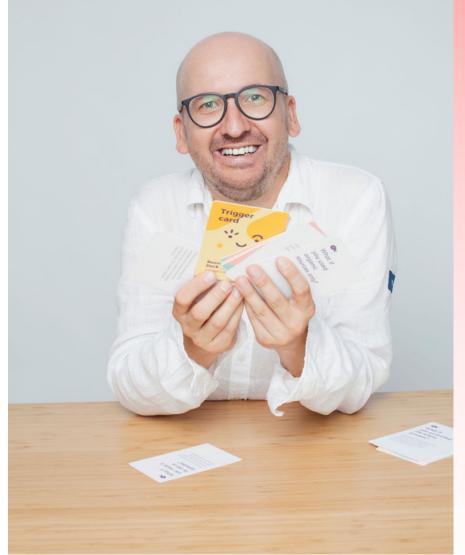
#### Introduction

Après une phase de recherche quantitative et qualitative, une phase de cocréation s'est déroulée lors du Consumer Dialogue du 27 avril. Ce séquençage du projet est basé sur la méthodologie de Design Thinking retenue comme approche de référence pour la conduite des activités.

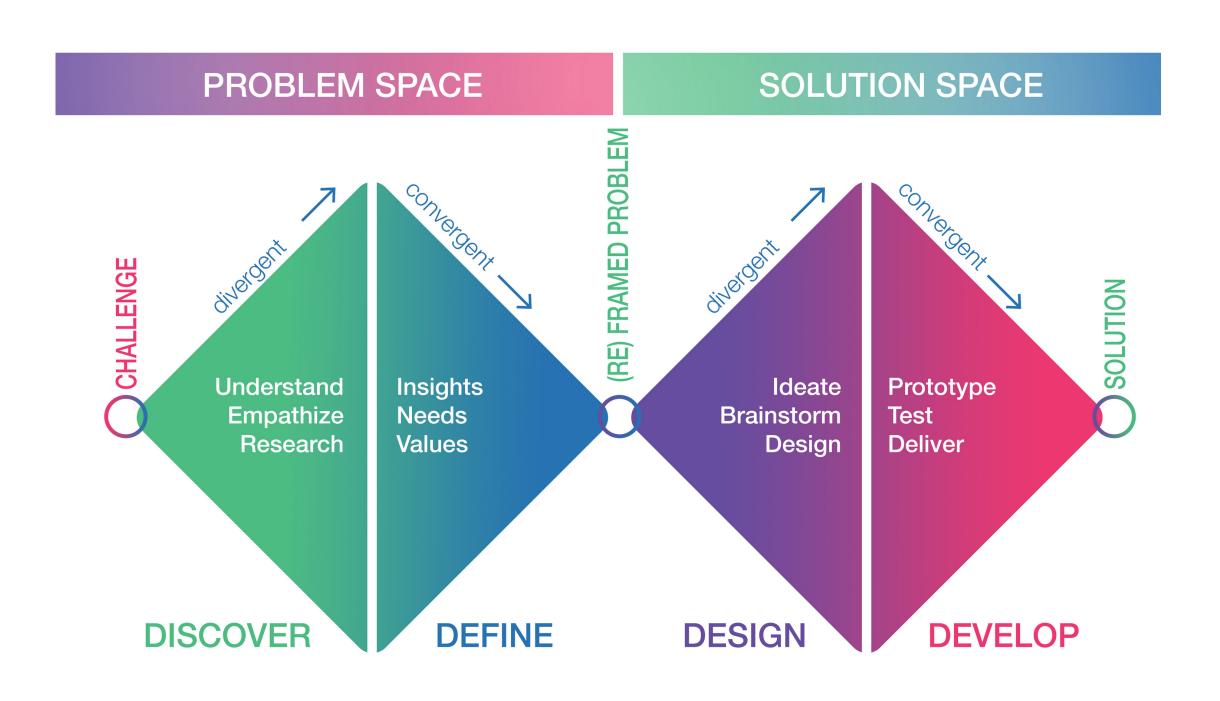
L'atelier Design Thinking, animé par Art Square Lab SARL-S SIS, a réuni 45 participants pour travailler sur le développement des idées créatives.







### Processus de Design Thinking





### Processus de Design Thinking

Le Design Thinking est une approche de l'innovation centrée sur l'humain. C'est une méthode en vue de réaliser des services et produits innovants. Quel que soit le domaine d'application, l'empathie, la créativité, la cocréation, l'itération et le droit à l'erreur sont au cœur de cette méthodologie d'innovation.

Afin de s'assurer que le processus créatif est lié aux besoins des utilisateurs réels, les 4 catégories de consommateurs, proposées par la chercheuse Andrea GERSTNEROVA, ont été utilisées pour le processus. La typologie des consommateurs se divise en 4 groupes :

#### Personas

- Groupe I. Les acheteurs en ligne accordent de l'importance au caractère durable de leurs achats.
- Groupe II. Les acheteurs en ligne qui n'accordent pas d'importance au caractère durable de leurs achats.
- Groupe III. Les consommateurs qui ne pratiquent pas l'e-commerce, et qui accordent de l'importance au caractère durable de leurs achats.
- Groupe IV. Enfin, les consommateurs qui ne pratiquent pas l'e-commerce et qui n'accordent pas d'importance au caractère durable de leurs achats.



#### Nos défis : Comment pourrions-nous...?

- Comment pourrions-nous concevoir des outils éducatifs pour les consommateurs afin qu'ils puissent mieux exercer leurs droits?
- Comment pourrions-nous éveiller la curiosité des consommateurs à l'égard de leurs droits ?
- Comment pourrions-nous assurer un accès simplifié aux informations sur les droits des consommateurs?
- Comment pourrions-nous obtenir des informations transparentes sur les produits et services de manière adaptée à l'utilisateur (user-friendly), de manière digitale et analogue ?



#### Nos défis : Comment pourrions-nous...?

- Comment pourrions-nous informer les consommateurs sur les organisations qui soutiennent les droits des consommateurs?
- Comment pourrions-nous assurer une plus grande visibilité des organismes de protection auprès des consommateurs ?
- Comment pourrions-nous fournir aux consommateurs des informations compréhensibles sur les labels afin qu'ils puissent prendre de meilleures décisions d'achat?
- Comment pourrions-nous utiliser la numérisation pour des choix de consommation plus durables?

# Résultats de la phase de cocréation

**Prototypes** 

# Comment pourrions-nous...

concevoir des outils éducatifs pour les consommateurs afin qu'ils puissent mieux exercer leurs droits?

#### Idée sélectionnée : App: "Your Consumer Rights are here!"

Application pour éduquer les jeunes consommateurs sur leurs droits. Afficher les droits des consommateurs par catégorie (voyage, achat en ligne, nourriture,...). Connectée avec une chatbox et un jeu éducatif. En lisant des informations sur ses droits, on peut recevoir des points qui pourront être échangés contre une certaine récompense.

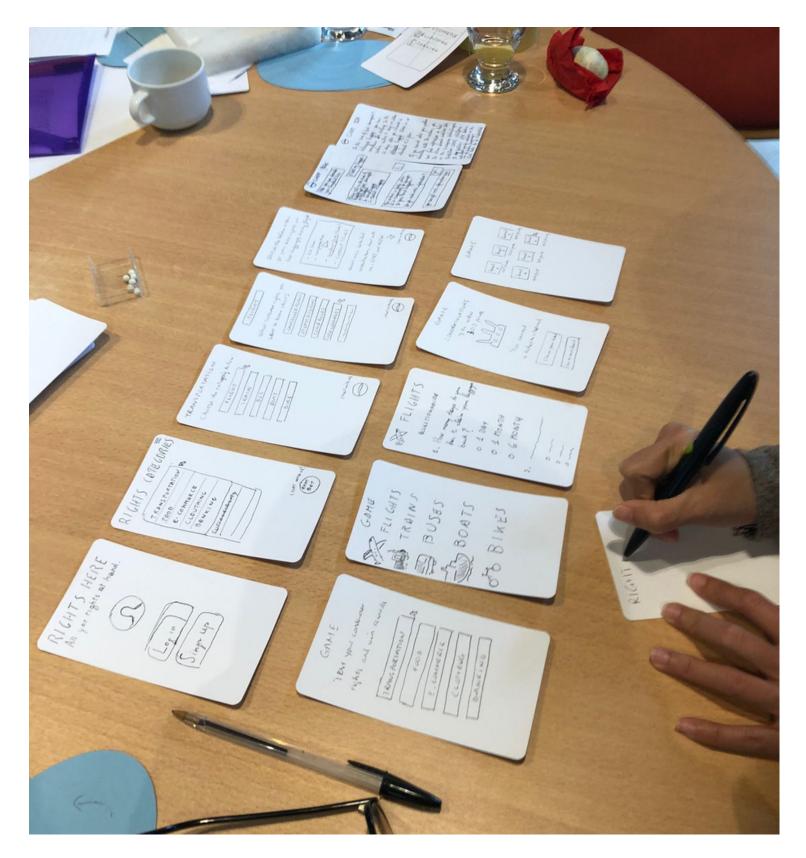
Application qui aide le consommateur à découvrir ses droits de consommateur

Elle peut être utilisée lorsqu'un consommateur est confronté à un problème

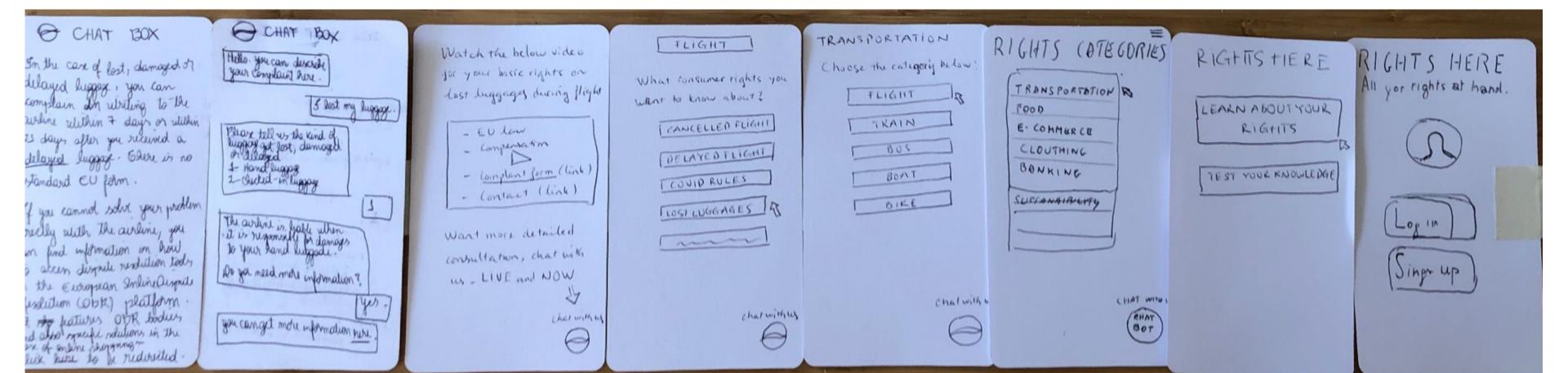
Tous les droits expliqués de façon simple-vidéo, chatbox, histoires courtes avec instructions

La gamification et les récompenses encourageront les jeunes à utiliser l'application régulièrement

Super outil pour apprendre avant d'acheter







# Comment pourrions-nous...

éveiller la curiosité des consommateurs à l'égard de leurs droits ?

Idée sélectionnée : Série de bandes dessinées qui explique les principaux droits des consommateurs, accessible par code QR Une série de bandes dessinées informative, publiée dans différents espaces (gare, aéroport, bus, journaux) qui explique les droits des consommateurs de façon facile à lire. Chaque bande dessinnée aura un code QR qui enverra les consommateurs sur la plateforme informative, où l'on pourra en apprendre plus et aussi demander des conseils.

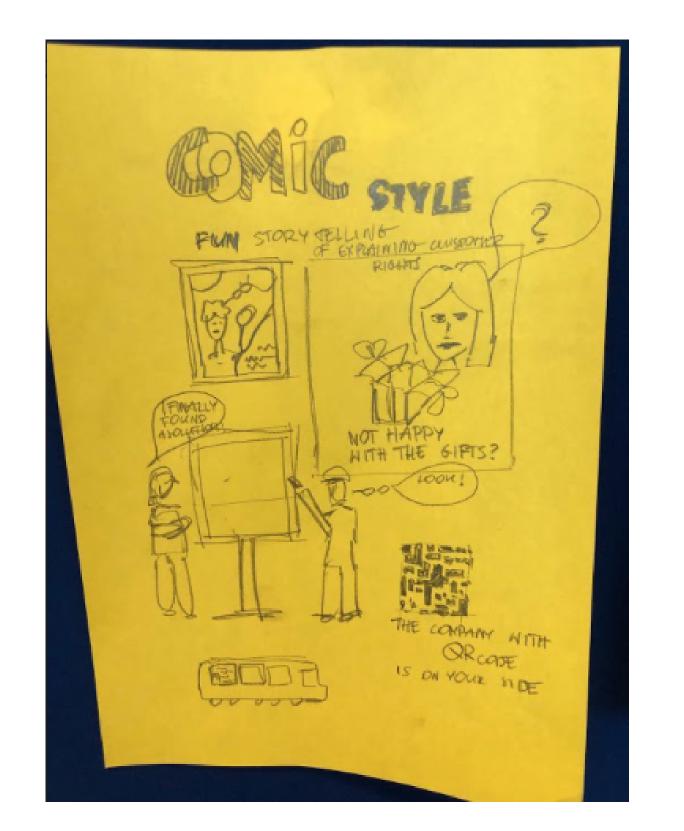
Bandes
dessinées
courtes et
amusantes qui
captent
l'attention du
public

Connectées à la plateforme informative

Présentent les avantages à connaître ses droits. Ceci va encourager les personnes à en apprendre plus

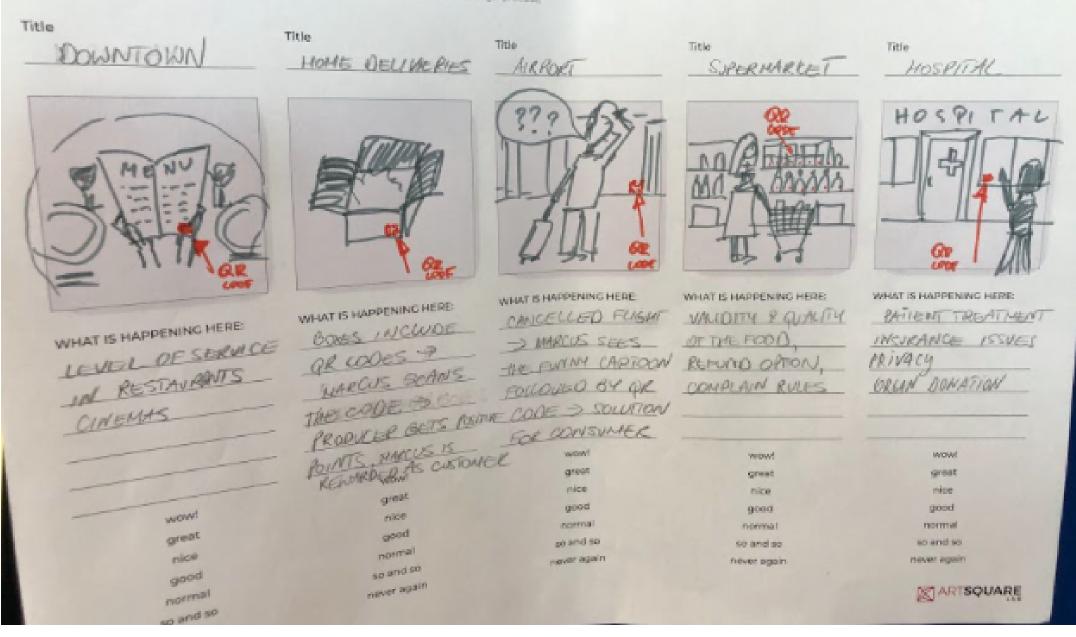
Bandes
dessinées
publiées à
l'endroit où les
citoyens
circulent
(transportsaéroport,
gare,...)





#### Storyboard

Storyboards allow stories about user experiences to be brought into the design process,



# Comment pourrions-nous...

obtenir des informations transparentes sur les produits et services de manière adaptée à l'utilisateur (user-friendly), de manière digitale et analogue ?

#### Idée sélectionnée : Dispositif de contrôle des allergènes pour les seniors

Un dispositif simple (ou une app sur les smartphones) utilisé par les seniors pour identifier les allergènes dans les produits par code QR. Les consommateurs pourront être informé.e.s de façon instantanée par le système si le produit n'est pas adéquat pour eux (rouge) ou adéquat (vert).

Les seniors seront informé.e.s de l'existance du dispositif/app par leur médecin



Les seniors qui acceptent verront leurs données transférées de la CNS au dispositif/à l'app

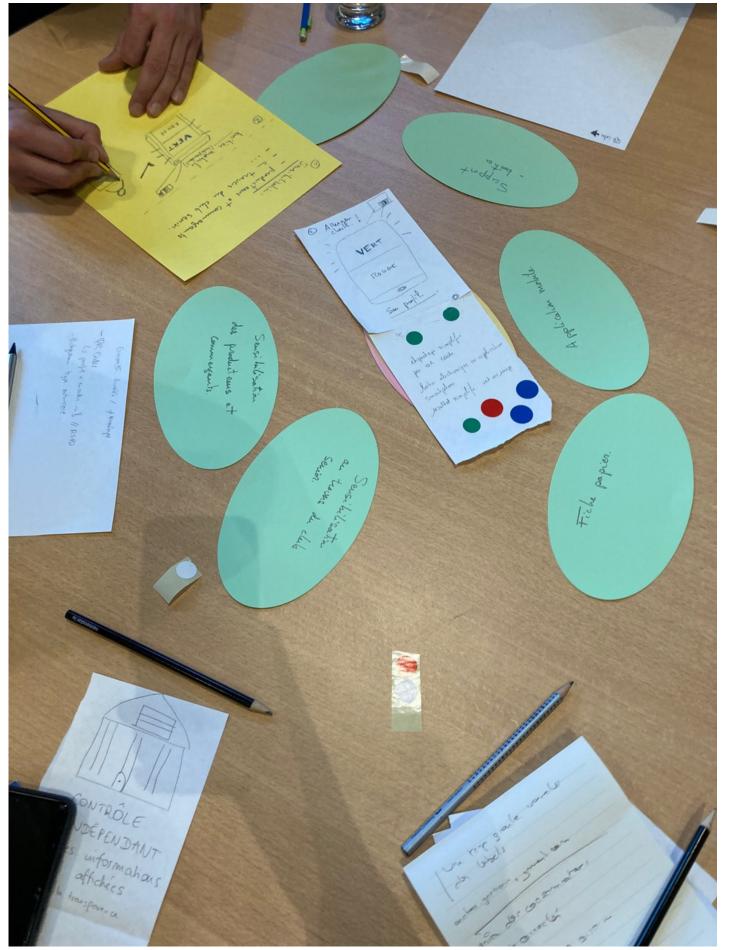
Les seniors pourront être fomés à l'utilisation de l'app/dispositif au Club Senior et recevoir un guide d'utilisation pour leurs familles

Des formations seront également offertes au producteurs/part naires, notamment étiquettes, éléments visuels, communication

Usage systématique de l'app/du dispositif par les consommateurs: scan des étiquettes







#### Storyboard

Storyboards allow stories about user experiences to be brought into the design process.

Title RV MEDICAL



WHAT IS HAPPENING HERE: Rresentation de l'outil "Allergen "Check" Recommendations Explications

> wow! great nice good normal so and so never again

Transfert dosser midia dans le boitier

WHAT IS HAPPENING HERE: . Transfert des données atile demande de médecin. . Interesting IT CAS

> wow! great nice good normal so and so never again

Title Formation en chis Denion

WHAT IS HAPPENING HERE: · Formation des servires modicale par la CNS sur . Mise en place d'un · Implication des aidents

> wow! great nice good normal so and so never again

Title

partenan

WHAT IS HAPPENING HERE: · Formation des producteurs partenaires · Mise en conformité

> wow! great nice good normal so and so never again

Utilisation



WHAT IS HAPPENING HERE: · Systematisatoda done les compres partenaires Resultat -P × m

> wow! great nice good normal so and so never again



# Comment pourrions-nous...

assurer un accès simplifié aux informations sur les droits des consommateurs?

Idée sélectionnée:
Plateforme
d'information pour les
jeunes. Le personnage
"Tricki Nicki" écoute et
guide en ligne ou au
téléphone

La création d'un personnage pour aider les jeunes consommateurs dans la découverte de leurs droits ainsi que pour informer des démarches dans le cas de problème pour que les jeunes ne se sentent pas seul.e.s et abandonné.e.s.

Un numéro de téléphone gratuit pour toute question

Une présence sur les médias sociaux utilisés par les jeunes

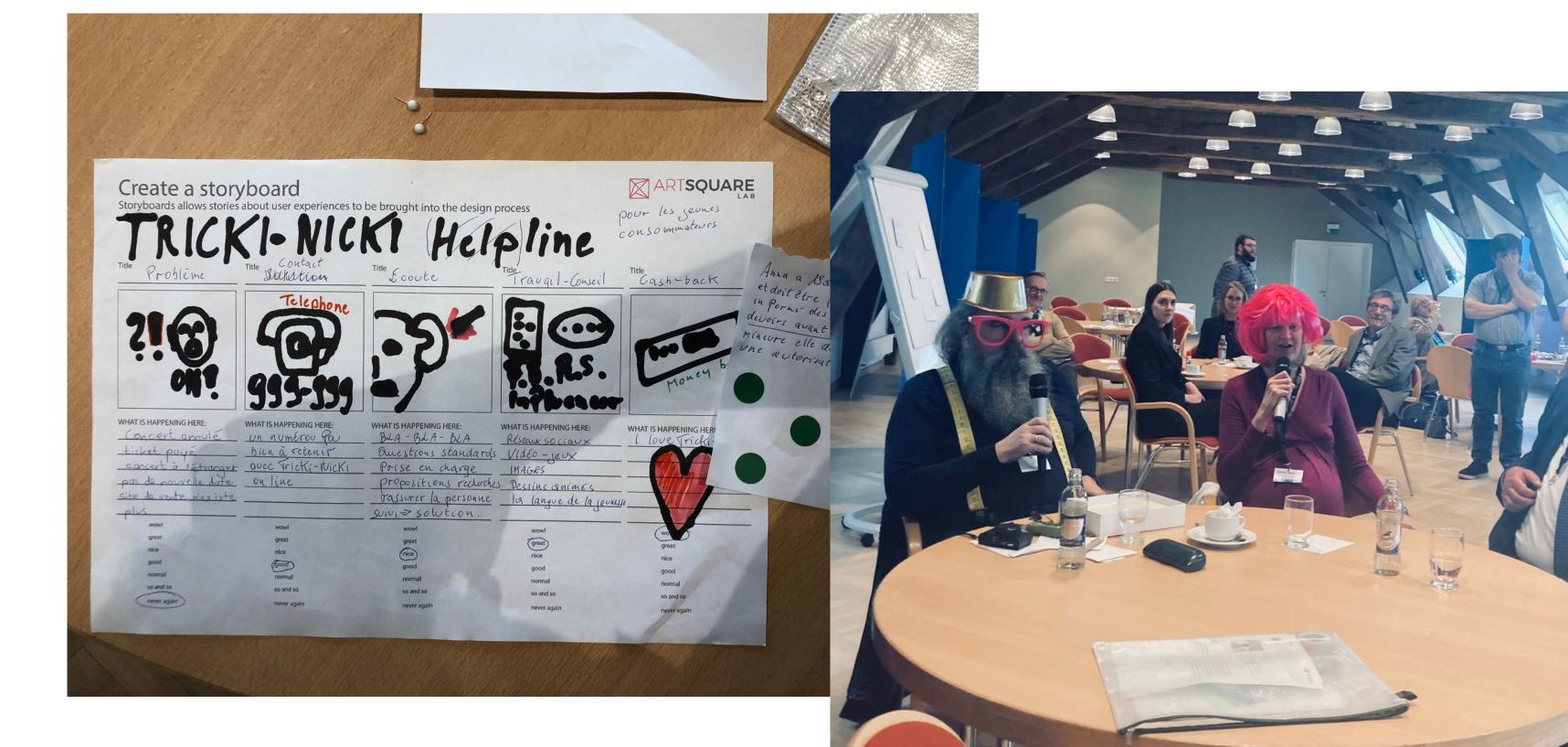
Un site internet facile à utiliser et rédigé dans un language simple et concret

Une collaboration avec les influencers que les jeunes connaissent

Un personnage aimable toujours prêt à aider pour représenter le service

Des lettres et formulaires standardisés pour simplifier les démarches

Un suivi et une prise en charge du début à la fin des démarches pour que les jeunes comprennent les étapes à suivre



How Might We ensure simplified access to information about consumer rights?

Comment pourrions-nous assurer un accès simplifié aux informations sur les droits des consommateurs ?

Wéi kënne mir vereinfacht Zougang zu Informatioun iwwer Konsumenterechter garantéieren?







Ploteforme d'informations pour les jeunes ovec le personnage qui guide le consonnoh en ligne (helpline, vidéos d'informations, images, jeux, médias sociaux ...) informations sur tichets de concert/ monifestations

Brochures (Uni concerts) lieux publics

influencer

jeux de société

tiktok

jeux-concours

snapchot

instagram

Helpline conseil de rente

publication informations sur sites jeures (SU], scouts...)

# Comment pourrions-nous...

informer les consommateurs sur les organisations qui soutiennent les droits des consommateurs ?

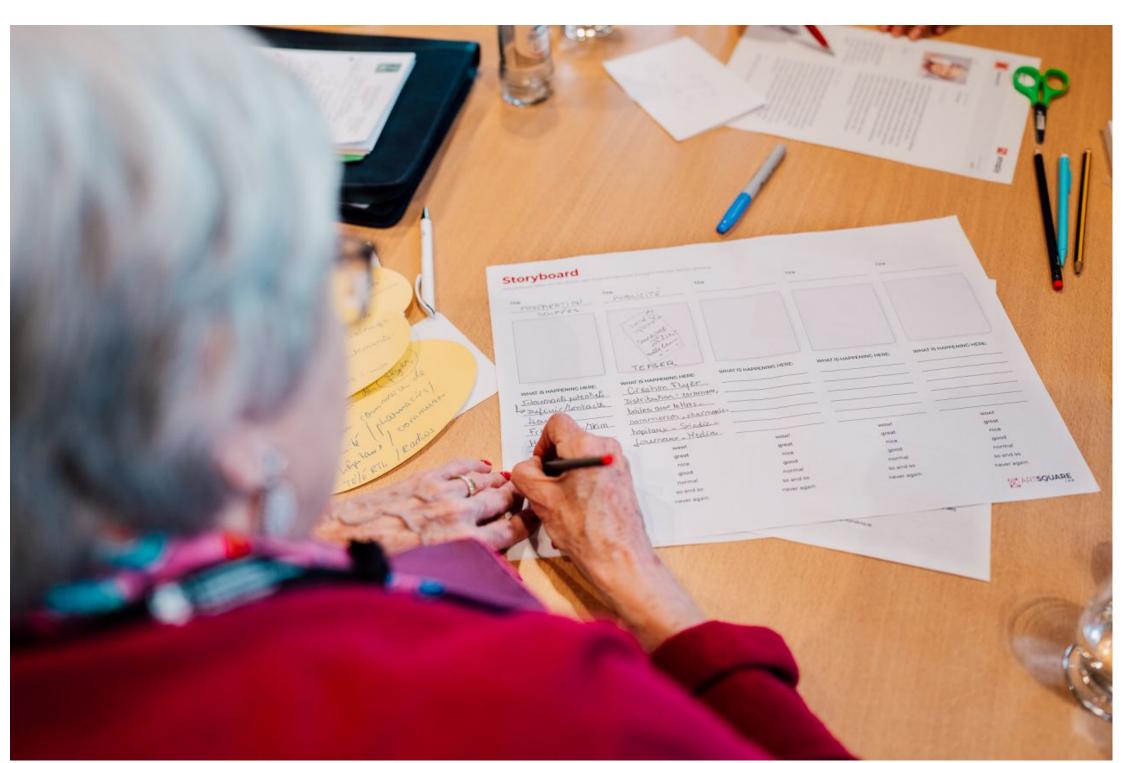
#### Idée sélectionnée : Soirées Informatives

Soirées informatives pour les seniors organisées par divers acteurs locaux (ex : Club Senior, ULC, associations, coopératives, assurances) pour offrir un accès à l'information de façon régulière et de proximité.

Promues avec des dépliants et supports imprimés

Dépliants distribués dans les communes, dans les boîtes aux lettres, pharmacies, commerces, hôpitaux et dans les médias Atmosphère conviviale, possibilité d'obtenir des réponses faciles à comprendre, avoir une démonstration de l'outil (si digital)

Feedback régulier des seniors pour choisir les sujets les plus pertinents

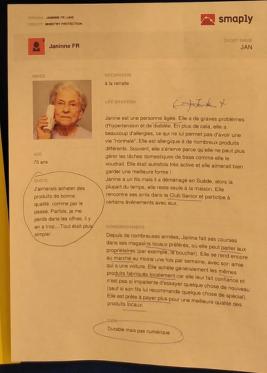








Organiser des Soirées Informatives



# Comment pourrions-nous...

assurer une plus grande visibilité des organismes de protection auprès des consommateurs ?

#### Idée sélectionnée: Informations détaillées sur les produits accessibles par code QR

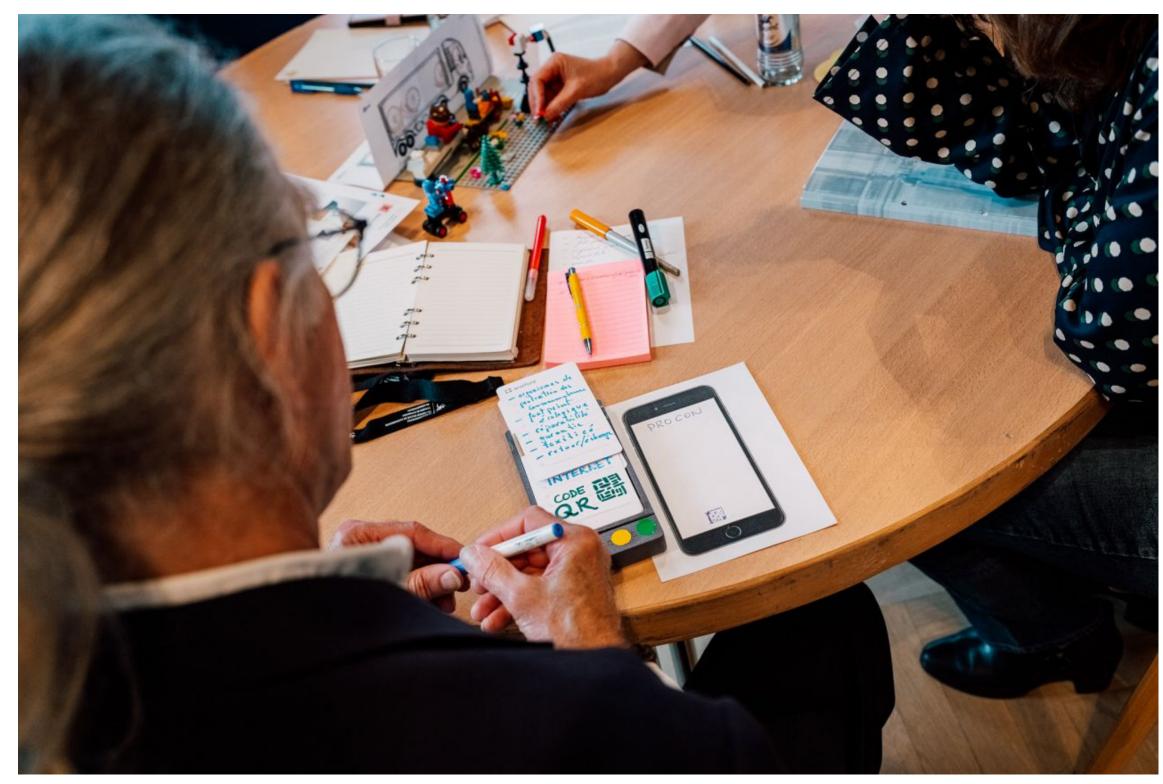
**Application qui permettrait aux** consomateurs d'avoir un accès facile (avec un code QR) aux informations que le producteur est obligé de mettre sur un produit. L'app aurait également des explications sur l'écosystème des organisations qui informent sur les droits des consommateurs.

Guarantie de la véracité des informations Accès rapide = tout au même endroit

Format standardisé des informations, accessible à tous

Pourrait être utilisée pour aider dans les décisions d'achat ou quand un problème survient

Accès à la Maison des Consommateurs - tout ce dont les consommateurs ont besoin





# Comment pourrions-nous...

fournir aux consommateurs des informations compréhensibles sur les labels afin qu'ils puissent prendre de meilleures décisions d'achat?

#### Idée sélectionnée : Bilan sur le ticket de caisse

Sur chaque produit/service vendu au Luxembourg, un label apparaîtra (conforme et uniforme au niveau européen) indiquant un score dans plusieurs categories : santé, durabilité, impact social, caractère régional. Le bilan sensibilisera et éduquera les consommateurs et les guidera dans leurs prochaines décisions d'achat.

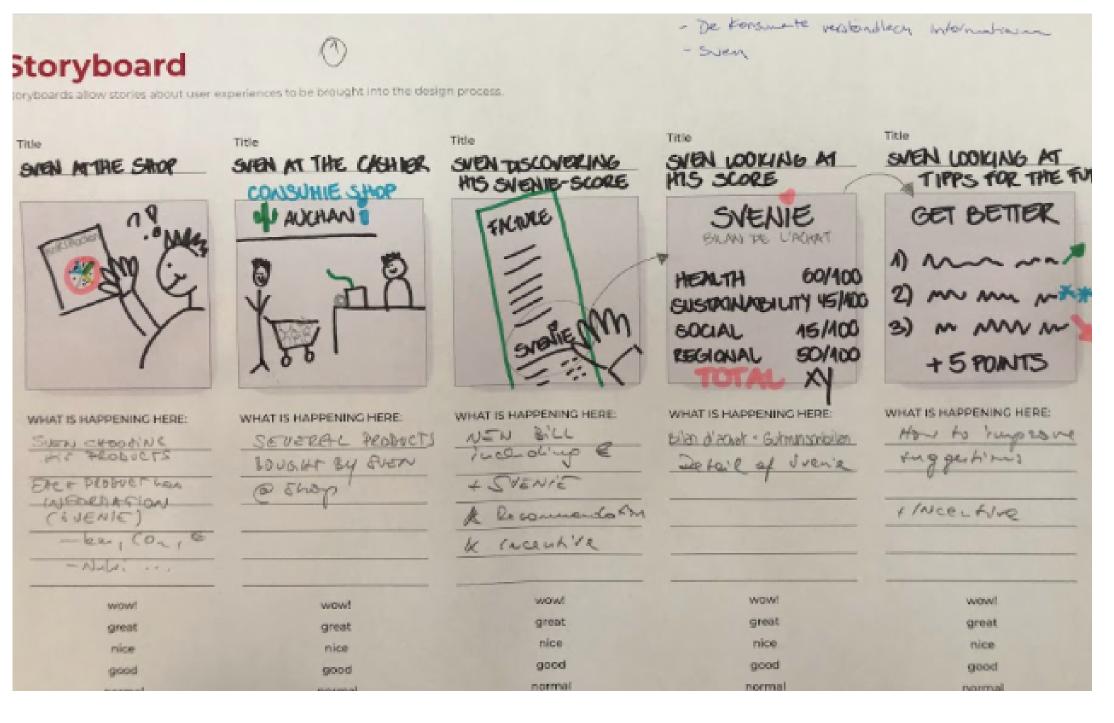
Solution pour tous les consommateurs mais surtout pour ceux qui ont peu d'intérêt pour la durabilité de leurs achats

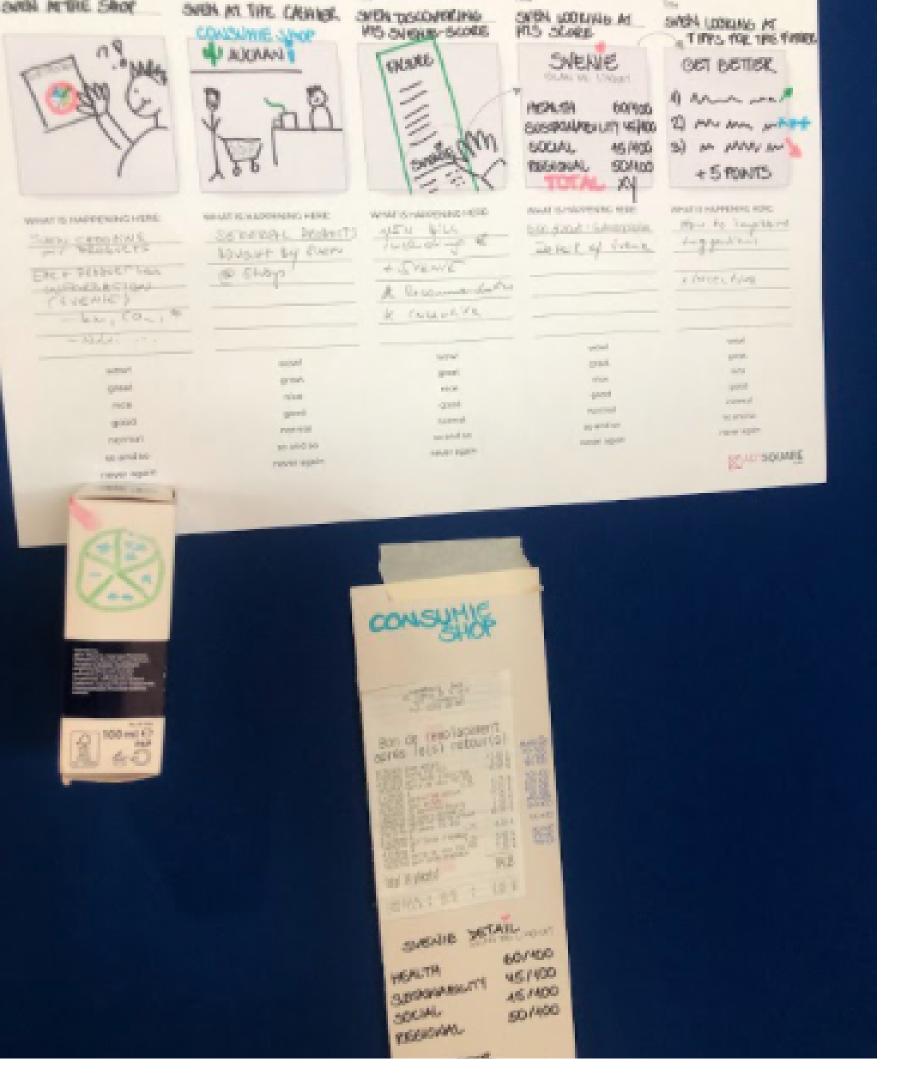
Ex : santé 60/100 durabilité 40/100 caractère régional 15/100

Des idées d'amélioration : ....

Selon le score, le consommateur reçoit des points (cashback)







### SUR LA FACTURE BILAN DE L'ACHAT

poards allow stories about user experiences to be brought into the design process. SVEN TISCOVERING IEN ATTHE SHOP SVEN AT THE CASHIER SVEN LOOKING M SVEN LOOKING AT TIPPS FOR THE FUND MS SCORE HIS SVENIE-SCORE CONSUMIE SHOP AUCHAN 1 FNARE SVENIE GET BETTER BILAN DE L'ACHAT 1) ~~~~~ 60/400 HEALTH SUSTAINABILITY 45/400 2) m m m 60CIAL 15/100 3) m mm m 50/400 REGIONAL +5 POINTS W HAT IS HAPPENING HERE: WHAT IS HAPPENING HERE: WHAT IS HAPPENING HERE: WHAT IS HAPPENING HERE: WHAT IS HAPPENING HERE: HIS PRODUCTS NEW BILL SEVERAL PRODUCTS How to ruppeone Bilan d'achat · Gutmunschbilan incholing & BOUGHT BY FUEN Anggerh'mis Defail of Ivenie ter PRODUCT has @ Shop + SUENIE NEDRATION EVENIE) & Recommendo KM + INCEL FUR - km, Con, E & (ncentive - Nuli. wow! wow! great great great great great nice nice nice nice good good good good normal normal normal normal so and so never again

never again

coryboard

- De Konsmete verstandlecy intornation

- Sven

never again

# Comment pourrions-nous...

utiliser la numérisation pour des choix de consommation plus durables ?

# Idée sélectionnée: Système de points pour promouvoir produits & services durables

**Nouvelle solution digitale pour** sensibiliser sur l'impact des produits sur l'environnement et promouvoir des choix plus durables : grâce au code placé sur un produit, le consommateur obtiendra des informations sur la durabilité d'un produit et combien de " sustainability points" le consommateur recevera en l'achetant. Les points seront accumulés dans une app/une carte dans les magasins, les transports publics, ...

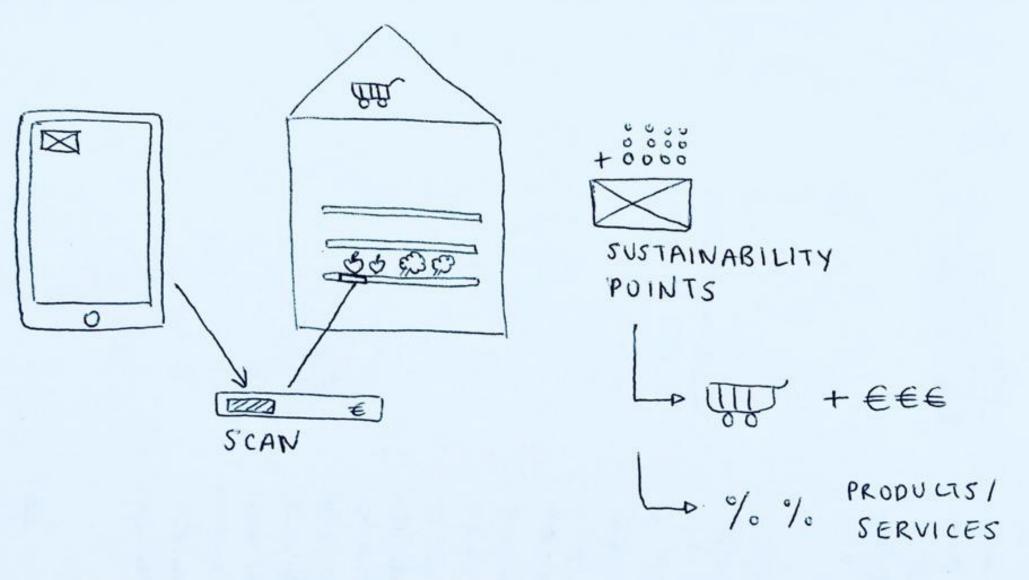
carte/
application
digitale
Sustainability

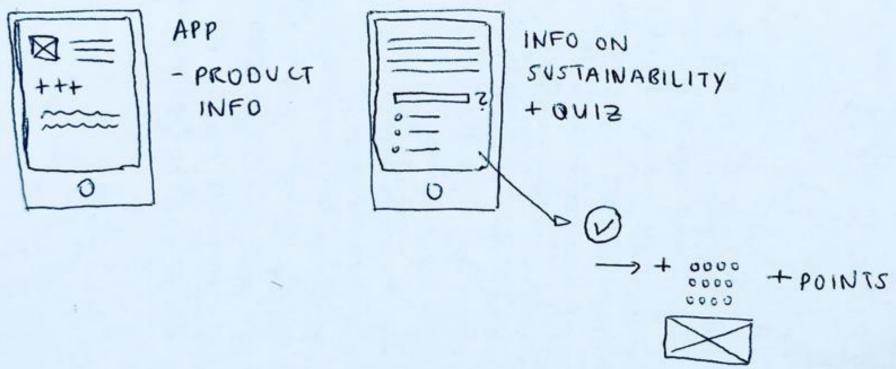
Acteur neutre (ex : l'Etat) pour assurer la fiabilité des informations et garantir la confidentialité

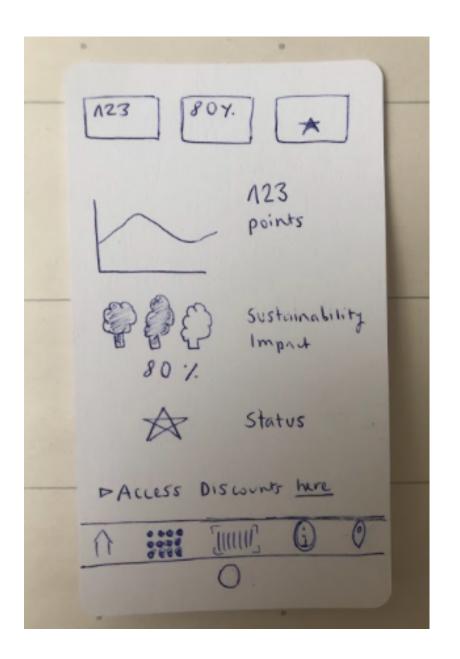
Différentes catégories d'utilisateurs - anonymes ou personnalisées

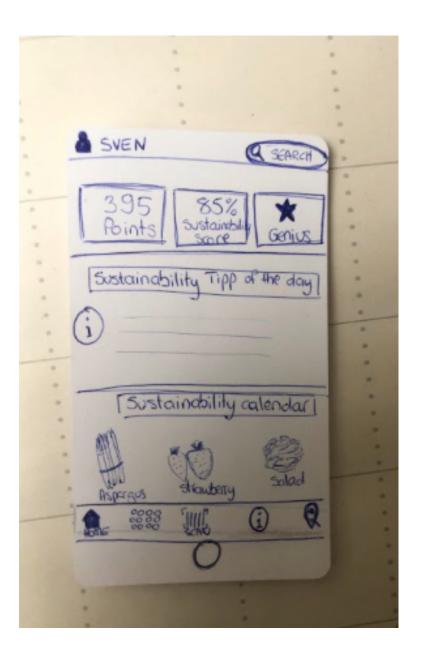
Récompense financière si produit/service durable (cashback)

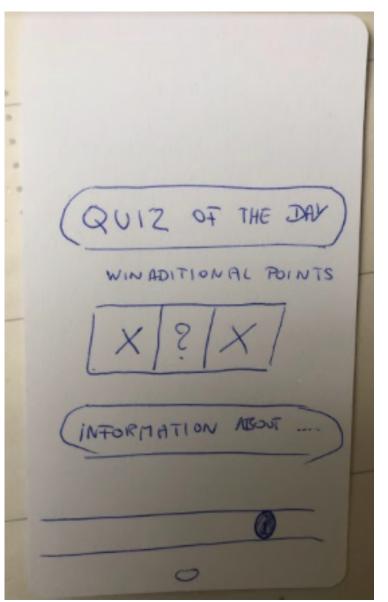
Informations & Quiz pour recevoir des points supplémentaires

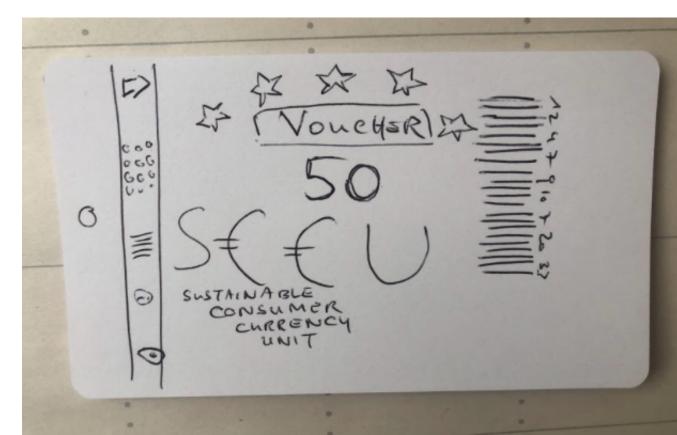










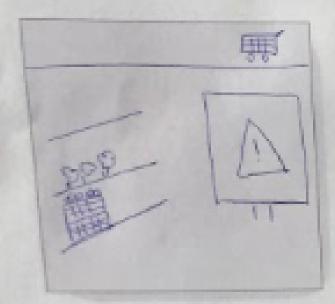


- Digitalis Ererury fir mei Abhaltykeut-

Storyboards allow stories about user experiences to be brought into the design process.

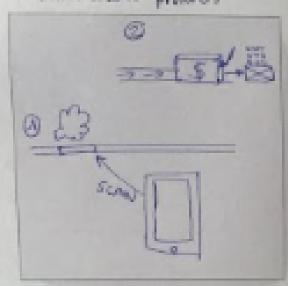
Title

Awareness Campaign



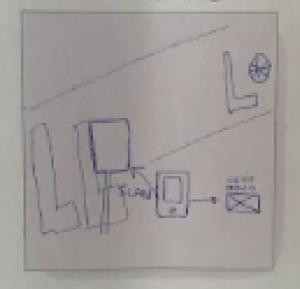
Title:

Supremental Exprience - sustainable products



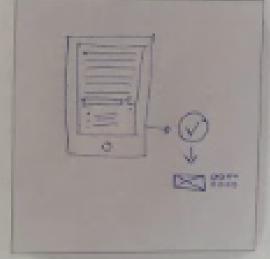
Title

Public Transport Experience - sustainable nevice



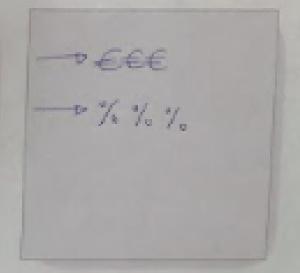
Title:

Applikability Information K Quiz.



Title

Using the points



WHAT IS HAPPENING HERE:

Kanaz"

Cross-media compaison - strating amortous of the new angital assuriants make more sustainable choices. in points of seles,

"Hust Our ary Nohuliyheirgreat nice good normal so and so never again

WHAT IS HAPPENING HERE:

\* Scan JApp: Information on praduct sustainability & Buy austriadle products Points added to motor whiley cord

> success. great nice good normal so and so never again

WHAT IS HAPPENING HERE:

observed.

k Scan lapa in public transport - add points to cord a Also possible to collect points in public transport

> weend. great good normal so and so never again.

WHAT IS HAPPENING HERE:

to Ville member of points

4 WILL SISTEMANIES IMPERT Supporters invention for Whenier reinforcement

a Information about restand.

is Fill out quiz to perhat more ports

WOW great nice good normal so and so never again WHAT IS HAPPENING HERE:

4 Carh-bah

& Discounts Ly. Aight

Hilbert !

(dependent on points willeded)

version! great

nice

good

normal so and so

never again.



# Consumer Dialogue Day 2022

Avril 2022



Art Square Lab SARL-S SIS contact@artsquarelab.net