

Signal Conso

L'outil au bénéfice des
consommateurs et des
entreprises

 DG CCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes



Utilisez **Signal** ! Conso

✔ Réussite de l'accueil des touristes à l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024

Lancée par la DGCCRF, la plateforme internet Signal Conso se présente comme l'outil de référence pour accompagner les touristes français et étrangers à l'occasion des JOP 2024.

Le rayonnement de la France, 1ère destination touristique mondiale, au-delà de nos frontières est un enjeu économique majeur. C'est pour cela que la DGCCRF a développé un **parcours en anglais** sur le portail et l'application Signal Conso afin d'accompagner les touristes dans les désagréments qu'ils pourraient rencontrer.



SignalConso en bref

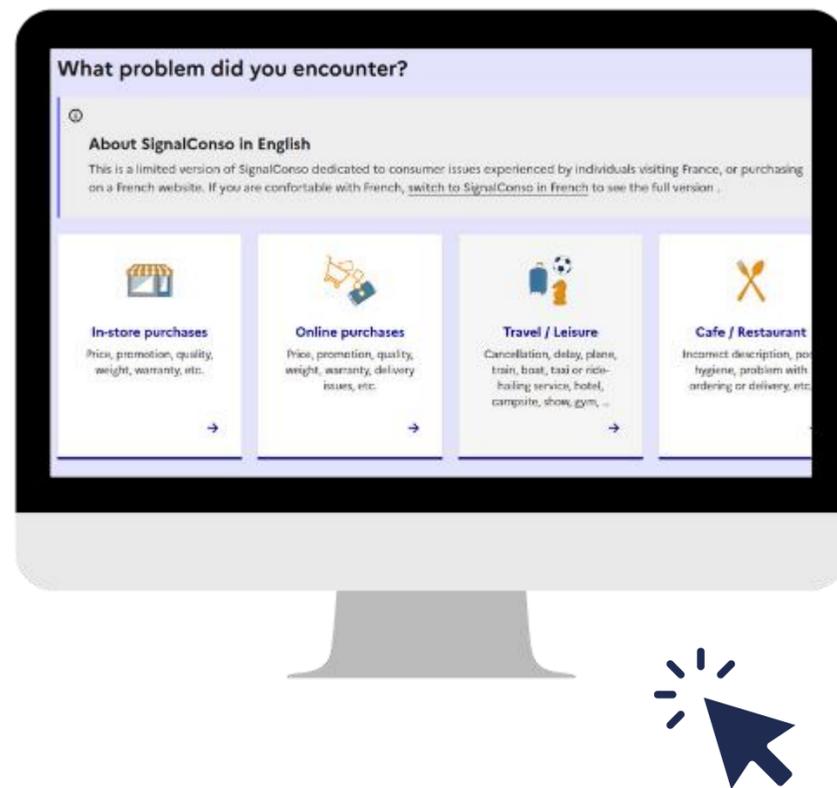


🕒 SignalConso, qu'est-ce que c'est ?

- Lancée en 2020, Signal Conso est une **plateforme de médiation en ligne**, permettant de rechercher un **règlement à l'amiable des litiges**. Le consommateur peut signaler en quelques clics les problèmes rencontrés dans ses actes de consommation : réservation annulée, difficulté à se faire rembourser, fausse promo... Le professionnel est alors invité à lui répondre et, le cas échéant, à remédier au problème.
- La plateforme précise également au consommateur ses droits et l'oriente vers l'interlocuteur approprié si besoin : médiateur, association de consommateurs, services de police et gendarmerie, justice...
- En résumé, Signal Conso facilite les relations entre professionnels et consommateurs. Elle est disponible via un site internet et une application mobile

Utilisez **Signal Conso** !

Répondre aux signalements des consommateurs présente plusieurs intérêts pour les professionnels



✓ Conforter la Confiance

Signal Conso repose sur une logique de transparence et de confiance, en vous permettant de répondre directement aux signalements.

✓ Préserver son image de marque

Signal Conso évite que le consommateur fasse part de ses griefs publiquement : avis sur internet, mauvaises pubs...

✓ S'améliorer en continu

Vous pouvez corriger spontanément les problèmes que rencontrent les consommateurs, dans une démarche d'amélioration continue.

✓ Éviter le contentieux

Un consommateur insatisfait pourra tenter une action contentieuse devant la justice.

Devenez un partenaire de l'Etat

Un point de contact incontournable pour les touristes

- Vous êtes un acteur clé du secteur touristique, bénéficiant d'un réseau puissant pour orienter nos publics cibles. Vous participez activement à la réussite de l'expérience visiteur
- Aidez-nous à faire connaître Signal Conso auprès de vos clients !
- Nous mettons à votre disposition un kit de communication et pouvons l'adapter afin de le mettre au format de vos supports de communication

Notre kit de communication



- ✔ Kit de campagne : Affiche (à imprimer) + Flyer (à imprimer) + Vignettes réseaux sociaux
- ✔ Disponible en anglais



Contactez-nous



Nous sommes à votre disposition

- Pour travailler avec vous et faire connaître Signal Conso au sein de votre secteur : présentation en séminaire, webinaire, contenus informatifs pour vos supports de communication etc : bureau-1a@dgccrf.finances.gouv.fr