



**Le coût de  
la contrefaçon  
en ligne :**  
électronique  
grand public





# LE MARCHÉ DE LA CONTREFAÇON EN LIGNE

## *de produits électroniques grand public*

Le monde numérique fournit aux contrefacteurs plusieurs moyens de nuire à votre marque et de faire du profit, tout en gardant l'anonymat. Marchés en ligne, réseaux sociaux, sites web illicites, applications mobiles frauduleuses, « dark web » : tous offrent de nombreuses façons d'effectuer des ventes illégales, avec un nombre d'outils jamais égalé auparavant.

Aujourd'hui, les plus grands marchés de la contrefaçon dans le domaine en constante évolution des biens de consommation sont ceux des produits pharmaceutiques, de l'électronique grand public, et de l'alimentation et boissons. Nous allons à présent étudier d'un peu plus près la contrefaçon dans le secteur de l'électronique grand public et déterminer ce que cela implique pour votre entreprise.

# Quelles sont les menaces pour votre marque ?

De plus en plus de consommateurs dans le monde se connectent sur les places de marché numériques, et il est de plus en plus facile pour les cybercriminels de contrefaire les produits électroniques grand public. La demande est là - le secteur devrait atteindre les 3000 milliards de dollars en 2020<sup>1</sup> -, et la capacité d'approvisionnement aussi, avec des chaînes d'approvisionnement complexes et une fabrication dans toute l'Asie.

On estime actuellement qu'un produit informatique sur dix vendu dans le monde peut être contrefait<sup>2</sup>. Dans certains cas, les faux composants infiltrent les chaînes d'approvisionnement et sont vendus par d'authentiques distributeurs, ce qui rend encore plus compliqué de différencier les produits authentiques des contrefaçons. Les fraudeurs et ceux qui tirent parti du marché gris voient en cette fragilité une opportunité de faire du profit sur le dos des propriétaires de marques et des consommateurs.

Aux États-Unis, environ 64 % des ventes de produits électroniques contrefaits sont effectuées par d'authentiques distributeurs<sup>3</sup>, et le secteur des télécoms est particulièrement touché, étant donné la demande en constante évolution. Les téléphones Apple sont par exemple l'un des produits les plus touchés : il est prudemment estimé que les téléphones contrefaits représentent 6 milliards de dollars<sup>4</sup>, tandis que 148 millions de tous les appareils mobiles vendus dans le monde en 2013 étaient de qualité inférieure ou des contrefaçons<sup>5</sup>.

Le commerce en ligne offre une protection qui facilite encore la vente par les contrefacteurs, puisque le consommateur ne peut pas voir les produits ni savoir s'ils proviennent d'une source fiable. La facilité des achats en ligne constitue également un facteur clé : les distributeurs en ligne sont à l'origine de 60 % de l'électroménager contrefait au Royaume-Uni, et 7 % des

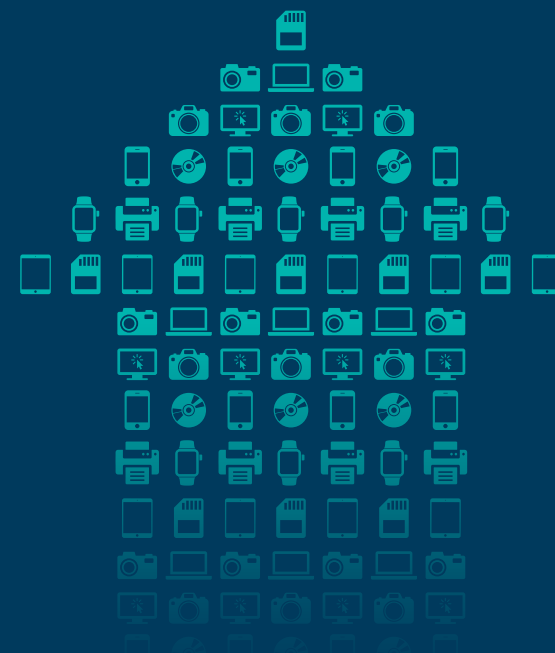
consommateurs ont acheté des produits électroniques contrefaits via les réseaux sociaux en 2016<sup>5</sup>.

Les statistiques sont impressionnantes. Mais les risques et les menaces, pour les marques et pour les consommateurs en général, sont également terrifiants. Pour les marques, le chiffre d'affaires est davantage menacé et les prix augmentent à cause de ces produits contrefaits. La présence de biens défectueux et de qualité inférieure entraîne un dénigrement de la marque, ce qui a, à son tour, une incidence sur les ventes. Les consommateurs, quant à eux, encourent de sérieux risques en matière de sécurité. Bien qu'ils semblent moins hésiter à acheter en toute connaissance de cause des produits contrefaits (environ 8 % d'habitants du Royaume-Uni ont acheté consciemment des produits électroniques contrefaits<sup>5</sup>, et environ 12 % aux États-Unis<sup>6</sup>), ils ignorent probablement que ces objets ne sont pas soumis aux mêmes contrôles en termes de santé, de sécurité et de qualité. Il n'est pas si rare que des batteries de smartphone explosent et que des mixeurs prennent feu. Aujourd'hui, les fabricants d'électronique grand public créent même des applications mobiles pour vérifier par exemple l'authenticité des câbles, car cela devient un danger quotidien.

Malheureusement, les consommateurs continuent à penser que « ça n'arrive qu'aux autres ». Ainsi, presque 1/10 d'entre eux envisagent d'acheter des produits électroménagers contrefaits s'ils sont moins chers que les produits authentiques<sup>5</sup>. De plus, selon une étude réalisée aux États-Unis, 45 % des consommateurs pensent que l'électronique grand public contrefait est aussi bien que les véritables produits<sup>7</sup>. Cela montre que les connaissances du public concernant les contrôles pour la santé et la sécurité sont encore trop peu développées. La Chine étant la source principale des biens électroniques contrefaits, cette contrefaçon représente un problème mondial, et non réservé au monde occidental.

*Le marché de l'électronique grand public devrait atteindre les*

**3000  
MILLIARDS<sup>1</sup>  
DE DOLLARS  
EN 2020**



# Éléments clés concernant l'électronique grand public

**169**  
MILLIARDS  
DE DOLLARS

La contrefaçon de biens électroniques est un marché mondial de 169 milliards de dollars<sup>8</sup>



On estime qu'un produit informatique sur dix vendu dans le monde est contrefait<sup>2</sup>

L'électronique grand public est la catégorie de biens contrefaits qui augmente le plus vite dans le monde<sup>9</sup>

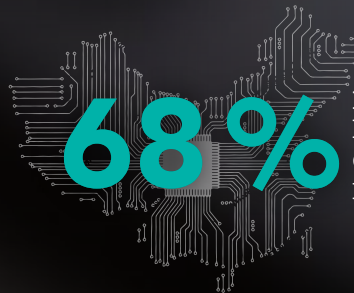
Les produits les plus contrefaits<sup>10</sup>



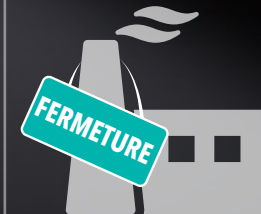
**148**  
MILLIONS

148 millions (8 %) de tous les appareils mobiles vendus dans le monde en 2013 étaient des produits de qualité inférieure ou des contrefaçons<sup>11</sup>

Les faux téléphones représentent désormais un marché de 6 milliards de dollars<sup>4</sup>. En moyenne, ils sont vendus autour de 45 dollars<sup>11</sup>



En 2013, 68 % des biens électroniques et des pièces saisis provenaient de Chine



Une usine chinoise ayant produit 41 000 faux iPhone pour un montant d'environ 19 millions de dollars a été fermée en 2015<sup>12</sup>

**2,5** MILLIONS

En 2015, 2,5 millions de consommateurs au Royaume-Uni ont acheté un produit électrique contrefait en ligne<sup>5</sup>

**8 %**

Des consommateurs du Royaume-Uni déclarent qu'ils envisagent d'acheter des contrefaçons pour économiser de l'argent<sup>5</sup>

**60 %**

Les distributeurs en ligne sont à l'origine de 60 % de l'électroménager contrefait acheté au Royaume-Uni<sup>5</sup>

**7 %**

Des consommateurs du Royaume-Uni ont acheté des produits électroniques via les réseaux sociaux<sup>5</sup>

**2<sup>x</sup>**

Les consommateurs du Royaume-Uni sont désormais deux fois plus susceptibles qu'en 2015 de voir des contrefaçons en vente<sup>5</sup>



# 4 ÉTAPES

qui vous  
permettront de  
protéger votre  
marque contre  
ces menaces



## Connaître son ennemi

Avant que la moindre stratégie ne puisse être mise en œuvre, assurez-vous d'avoir bien cartographié l'environnement virtuel. Posez-vous les questions suivantes :

- Où se trouve l'activité en ligne qui affecte votre marque ?
- Quels sont les risques les plus importants ?
- Quels risques sont les plus susceptibles d'empêcher votre entreprise d'atteindre ses objectifs stratégiques ?
- Quelles sont les pertes potentielles, en termes quantitatifs, liées à cette contrefaçon ?
- Que dit-on de votre marque en ligne, et est-ce vrai ?



## Mettre en place un effort collectif

La lutte contre la contrefaçon est une tâche qui incombe rarement à une seule personne. Ne confiez pas la résolution de ce problème à un seul et unique département. Au même titre qu'une contrefaçon affectera plusieurs aspects de votre activité, la solution mise en place pour la contrer doit également s'articuler autour de différents niveaux :

- **Spécialistes de la propriété intellectuelle** – mesures de protection de la propriété intellectuelle, notamment des marques commerciales et droits d'auteur.
- **Spécialistes marketing** – prévention de l'érosion de la marque en mettant en place des mesures visant à protéger la réputation de la marque et à diriger les consommateurs vers vos produits légitimes.
- **Spécialistes de la gestion du risque** – atténuation des risques au niveau de la chaîne logistique, des consommateurs et en termes financiers.

Le centre de ressources en ligne de CSC<sup>®</sup> propose des informations et des guides utiles sur la lutte contre la contrefaçon et la protection des marques en ligne. Vous pouvez y accéder à l'adresse [cscdigitalbrand.services/en/resource-center](https://cscdigitalbrand.services/en/resource-center)



## Sensibiliser vos clients

Vos clients peuvent représenter un énorme atout dans votre lutte contre la contrefaçon. Même s'il y aura toujours des consommateurs qui rechercheront des alternatives meilleur marché pour les produits qu'ils souhaitent acheter, de nombreux autres se montrent en revanche très attachés à leurs marques de prédilection. Faites en sorte que vos clients fidèles puissent trouver facilement vos produits :

- Publiez en ligne des pages d'aide à l'intention des consommateurs, dans lesquelles ils trouveront des informations leur indiquant quels éléments ils doivent prendre en considération pour vérifier l'authenticité d'un produit, en leur précisant où ce produit peut être trouvé.
  - » Présentez les signes distinctifs de vos produits authentiques – logos, marques commerciales 3D, couleurs, etc.
  - » Donnez une liste des distributeurs officiels, voire une liste des lieux dans lesquels vos produits ne sont pas vendus.
  - » Insistez sur le nombre de fois où votre marque est officiellement commercialisée dans l'année et indiquez quelle est la réduction la plus élevée pratiquée sur vos produits authentiques.
- Mettez à la disposition de vos clients un moyen de signaler des produits contrefaits.
  - » Insérez un formulaire simple d'utilisation dans vos pages web dédiées au service client afin de permettre aux consommateurs de signaler ce qu'ils ont acheté, où et combien ils l'ont acheté. Vous pourrez ainsi identifier les sites et les fournisseurs contrefacteurs.
- Pensez à investir dans des technologies de lutte physique contre la contrefaçon, telles que les mesures de protection suggérées à la page 7 de notre matrice de solutions. Cela vous permettra d'aider les consommateurs à valider l'authenticité des produits.



## Se protéger



### Surveillance des médias sociaux

Renseignez-vous sur les solutions de surveillance des réseaux sociaux et applications mobiles disponibles qui vous permettront de suivre la moindre mention de vos marques ou marques commerciales sur les plateformes de réseaux sociaux.



### Solution de lutte anti-contrefaçon et de surveillance des places de marché

Notre solution de surveillance des places de marché et de lutte anti-contrefaçon combine nos talents d'experts et d'analystes professionnels à une technologie de pointe, ce qui nous permet d'assurer l'intégrité des données avant même la mise en œuvre d'actions en contrefaçon.



### Surveillance des domaines et des contenus

Notre taux de réussite en termes de récupération d'actifs numériques, de retrait de contenus frauduleux et produits contrefaits est exceptionnel, voilà pourquoi nous sommes le partenaire qu'il vous faut.

Nos clients choisissent CSC pour l'extrême professionnalisme de notre Équipe d'action en contrefaçon en ligne, notre force de frappe mondiale et pour la valeur de nos services d'experts-conseils. Nous sommes à votre écoute. **Contactez-nous**, et nous vous expliquerons comment CSC peut vous aider à consolider, sécuriser et promouvoir votre marque en ligne.

## Matrice de solutions

Les solutions CSC qui peuvent protéger votre marque.

Votre problème :	Surveillance de marque	Surveillance des places de marché	Surveillance des noms de domaine	Surveillance des réseaux sociaux	Surveillance des applications mobiles	Comparaison des logos	Retrait des sites web
Je pense que des sites illicites tentent de se faire passer pour ma marque	✓		✓			✓	✓
De fausses versions des produits de ma marque sont vendues sur des sites marchands tiers.	✓	✓				✓	✓
Je pense que de faux profils créés sur les réseaux sociaux utilisent ma marque, vendent des produits contrefaits ou détournent mon trafic au profit de sites factices.	✓		✓	✓		✓	
Je pense que de fausses applications mobiles utilisent ma marque pour vendre des produits contrefaits ou rediriger mon trafic vers des sites factices.	✓				✓	✓	
La réputation de ma marque est menacée par la vente d'imitations de piètre qualité.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



**CSC**<sup>®</sup> accompagne les entreprises dans leur lutte en ligne. Nous intervenons pour aider nos clients à gérer, promouvoir et préserver leurs actifs stratégiques les plus précieux face aux menaces du monde en ligne. Des entreprises de renom du monde entier nous font confiance et nous choisissent comme partenaire, notamment plus de la moitié des marques figurant au classement Interbrand des 100 meilleures marques du monde. S'appuyant sur une technologie de pointe, Digital Brand Services permet d'obtenir des résultats exceptionnels à travers une structure de gestion de compte unifiée. Grâce à notre équipe d'experts dédiés, vous disposerez d'un point de contact qui vous permettra de vous assurer au quotidien que votre marque possède bien les atouts dont elle a besoin pour être une marque à succès en ce 21e siècle. Nous vous aidons à consolider et sécuriser vos marques, à les surveiller et à mener des actions en contrefaçon, puis à optimiser et promouvoir ces mêmes marques afin de maximiser votre présence en ligne, sécuriser votre propriété intellectuelle numérique et réduire vos coûts.

#### Références :

<sup>1</sup><https://www.futuremarketinsights.com/reports/consumer-electronics-market>

<sup>2</sup>*Havocscope*, 2016: <http://www.havocscope.com/counterfeit-electronics-worldwide/>

<sup>3</sup>*Havocscope*, 2016: <http://www.havocscope.com/most-fake-electronics-sold-in-us-takesplace-in-retail-stores/>

<sup>4</sup>*Mobile Manufacturers Forum*, Counterfeit/Substandard Mobile Phones, 2014: <https://www.securingsindustry.com/electronics-andindustrial/amazon-criticised-for-counterfeits/s105/a2856/#.V4wZO7grLuo>

<sup>5</sup>*BT.com*, Consumers urged to 'shop smart' and avoid counterfeits, 2016: <http://home.bt.com/news/uk-news/consumers-urged-to-shop-smartand-avoid-counterfeits-11364066764997>

<sup>6</sup><https://www.futuremarketinsights.com/reports/consumer-electronics-market>

<sup>7</sup><http://bgr.com/2014/05/02/how-to-spot-fake-electronic-devices/>

<sup>8</sup>*Cebr*, Counterfeiting across the globe, 2016.

<sup>9</sup><http://www.goliath.com/random/the-10-most-counterfeited-products-in-the-world/>

<sup>10</sup><http://money.cnn.com/galleries/2012/pf/1202/gallery.counterfeit-goods/index.html>

<sup>11</sup>*Mobile Manufacturers Forum*, Counterfeit/Substandard Mobile Phones, 2014: [http://spotafakephone.com/docs/eng/MMF\\_CounterfeitPhones\\_EN.pdf](http://spotafakephone.com/docs/eng/MMF_CounterfeitPhones_EN.pdf)

<sup>12</sup><https://9to5mac.com/2015/07/27/fake-iphone-factory/>

[cscdigitalbrand.services/fr](http://cscdigitalbrand.services/fr)

Copyright ©2017 Corporation Service Company. Tous droits réservés.

*CSC est une société de services qui ne fournit aucun conseil juridique ou financier. Les documents présentés ou mentionnés aux présentes ne le sont qu'à titre informatif. Veuillez consulter votre conseiller juridique ou financier afin de déterminer dans quelle mesure ces informations sont pertinentes pour vous.*