



Partenariat canadien pour la recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP)

ATELIER 2016

**Au Laboratoire d'innovation de l'ISDE à OTTAWA
235, rue Queen, édifice CD Howe Est, escalier au 3^e étage
Le vendredi 9 décembre 2016**

Le Partenariat pour la RICAPP a été créé afin de présenter un aperçu axé sur des éléments de preuve en ce qui concerne (i) l'expérience pratique et (ii) la recherche dans plusieurs disciplines, dans le but d'améliorer la politique publique et le bien-être des consommateurs. Au cours du processus, on s'attend à ce que les commentaires recueillis auprès des responsables de l'élaboration de politiques, des défenseurs des consommateurs, du secteur privé et des chercheurs donnent lieu à de nouvelles possibilités de création de partenariats, ainsi qu'à des stratégies nouvelles dans le but de prendre des décisions plus efficaces. Nous sommes reconnaissants au Conseil de recherches en sciences humaines pour son soutien.

L'atelier devrait produire les résultats suivants :

- ❖ Les participants donneront et recevront de l'information dans des formats faciles à comprendre en plus d'exprimer leurs commentaires sur les projets de recherche actuels en RICAPP, incluant les projets ayant pour but d'accroître la capacité de recherche du Canada dans l'avenir;
- ❖ Une occasion de représenter et de s'adonner au réseautage au sein de la communauté canadienne en RICAPP;
- ❖ Les membres pourront mieux comprendre les objectifs du partenariat pour la RICAPP et la façon de définir les mesures les plus prometteuses que ce partenariat peut prendre tout en s'impliquant;
- ❖ Les participants partageront les plus récentes découvertes avec d'autres chercheurs et praticiens qui s'intéressent à la RICAPP afin d'identifier d'éventuels partenaires qui répondront à leurs besoins de recherche;
- ❖ Les chercheurs qui excellent dans les méthodes rigoureuses d'une discipline particulière se réuniront et partageront des idées avec des défenseurs et des utilisateurs de la recherche en plus d'établir des liens entre les différentes disciplines dans le domaine de la recherche;
- ❖ Les responsables de l'élaboration des politiques en RICAPP définiront les domaines de recherche qui doivent retenir l'attention.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

1. Présentation du convocateur

Bienvenue. Objectifs de l'atelier.

Bob Kerton a accueilli les participants de toutes les disciplines, des groupes d'action et des organismes d'orientation et a souligné que la participation à l'atelier est une indication de l'engagement de chacun de nous envers l'initiative PPOCIR – RICAPP. Les objectifs ambitieux de l'atelier (détaillés ci-dessus) donnent la mesure de nos ambitions.

2. Renforcement des capacités dans le cadre de projets de recherche impliquant des étudiants au cycle supérieur

Présentations sur les projets réalisés en partenariat par des chercheurs qui sont des étudiants au cycle supérieur, visant à présenter des rapports d'étape sur les méthodes et les politiques basées sur la recherche dans le cadre de projets de RICAPP financés par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) en 2016.

i. « **Entreprise à risque? Prêts en ligne entre pairs au Canada du point de vue des consommateurs** »; **Ryan McNeil, Université d'Ottawa; partenaire – CDIP.**

Présentateur : John Lawford. L'étude a été rédigée par Ryan MacNeil sous la supervision de John Lawford.

Le prêt poste-à-poste (ou P2P) se répand progressivement dans les pays développés, dont le Canada, les États-Unis et l'Angleterre. Le système est structuré sur l'approche du partage de l'économie et sur le rôle de l'intermédiation financière traditionnelle des banques. Alors que le P2P est une perturbation de l'approche traditionnelle des banques et peut offrir un meilleur accès au crédit pour les petites entreprises, les questions les plus importantes à se poser sont « le prêt P2P est-il bon ou mauvais pour les consommateurs et quels sont les régimes juridiques ou les cadres réglementaires les plus appropriés pour ce système »? Ces questions sous-tendent la recherche de Ryan MacNeil (présentée par John Lawford dans cette section du séminaire). L'un des objectifs est de contribuer aux résultats finaux de l'étude lors du processus de consultation ouverte sur les FinTechs par le Bureau de la concurrence.

Le P2P n'est pas sans risque. En fait, l'étude identifie 6 risques majeurs associés à ce type de plates-formes de prêts. Ils comprennent les risques bancaires liés aux emprunts associés aux défauts de paiement en particulier en l'absence d'assurance; le risque associé au retrait de la plate-forme de prêt ou de la société prêteuse; et les problèmes d'illiquidité en raison de la non-transmissibilité du passif. Il existe également le risque de subir une fraude de la part de l'emprunteur, de recevoir de fausses déclarations de la part des prêteurs, le risque de fluage de crédit à coût élevé ainsi que les atteintes à la vie privée. Comme nous l'ont rappelé certains événements survenus récemment dans le monde, ces problèmes ne sont pas



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

seulement théoriques, mais pratiques. Un exemple typique est le cas de pratiques frauduleuses dont s'est rendu coupable le PDG de Lending Club.

Cette étude rend compte de l'importance d'établir pour le système P2P un cadre réglementaire clair et approprié. L'étude souligne également que par rapport à d'autres initiatives dans le secteur financier, les commissions des valeurs mobilières du Canada jouent un rôle majeur dans le secteur des prêts P2P. La plate-forme est traitée comme un secteur de valeurs mobilières. Par exemple, les commissions des valeurs mobilières de l'Ontario ont récemment établi une règle sur les prêts collectifs qui ouvre le marché, offre aux investisseurs des exemptions pour la plupart des exigences en perspective et impose des limites sur le montant qui peut être investi. La conclusion provisoire de l'étude est que le régime de réglementation a aidé les plates-formes P2P sur le marché du crédit à la consommation, mais il a également augmenté les risques pour les détaillants et les emprunteurs. Ainsi, la fin ne justifie pas les moyens.

Les participants ont suggéré que l'étude devrait établir une distinction entre le rôle du système de prêts P2P comme substitut pour les institutions financières existantes ou en tant que fournisseur de nouveaux services susceptibles d'élargir le marché.

ii. « Évaluation des effets des facteurs comportementaux et psychosociaux sur l'insécurité alimentaire au Canada »; **Gratias Gloria Denise Godonou, Université Laval.**

Gratias Gloria Denise Godonou a offert un résumé de ses recherches en cours sur l'insécurité alimentaire au Canada. Après avoir défini le concept de « sécurité alimentaire » (en tirant ses références du Sommet mondial de l'alimentation de 1996), madame Godonou a présenté quelques chiffres officiels voulant qu'un fort pourcentage (87,4 %) de ménages canadiens se trouvait dans une situation de sécurité alimentaire en 2012. Cependant, elle a expliqué que cette statistique et d'autres statistiques qui arrivent à la même conclusion sont trompeuses, car elles sont basées sur une définition de l'insécurité alimentaire qui met l'accent sur les facteurs économiques et socio-démographiques (la structure, le type et la taille du ménage, la situation du logement, le revenu, l'éducation, l'emploi, etc.).

En réalité, l'insécurité alimentaire est non seulement le résultat de contraintes financières, mais également de facteurs psychologiques et comportementaux qui influencent les choix alimentaires, tels que son état psychologique, les contraintes de temps pour la préparation des repas, l'estime de soi, l'image corporelle, la perception que l'on peut avoir d'une alimentation saine, etc. Elle a souligné que très peu de recherches avaient été menées sur ces facteurs, un manque qu'elle veut



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

combler. Elle tente donc d'analyser les facteurs comportementaux et psychosociaux liés à l'insécurité alimentaire en contrôlant les déterminants socio-économiques qui ont été suffisamment documentés.

iii. « L'efficacité de la mise en place de règlements sur l'argent mobile : les leçons des pays en développement à tirer pour le Canada »; Ruba Itani, Université Ryerson.

Ruba a présenté les premiers résultats de son étude sur les opérations de système d'argent mobile au Congo, mettant en évidence les différents acteurs, les règlements et certains des défis de mise en œuvre. Son étude est motivée par son expérience de travail sur les politiques et les règlements des réseaux mobiles en Ouganda. Elle a utilisé des méthodes à la fois descriptives et empiriques pour obtenir les résultats préliminaires.

Les opérations liées à l'argent mobile comprennent le transfert de fonds entre les individus (des transferts parfois internationaux) à l'aide des services de téléphonie mobile (SIM). Cela suppose que, en plus des services de télécommunication, les opérateurs de réseaux mobiles jouent également le rôle d'une banque de transfert de fonds. Leurs services sont ainsi divisés en deux grands secteurs (banque et télécommunications) qui sont régis par leurs organismes de réglementation respectifs (c.-à-d. les organismes de réglementation des télécommunications et les banques centrales). Cela pose des défis réglementaires, lesquels motivent l'auteur de l'étude à examiner la façon dont les questions réglementaires comme la protection des données des consommateurs, les règles de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont administrées dans ce contexte.

Pour mieux comprendre la question, Ruba a traité environ 300 questionnaires qu'elle avait fait parvenir à des agents et à des fournisseurs de services de transferts d'argent de différents opérateurs de réseaux mobiles. Elle a complété l'analyse des questionnaires par des entretiens et des discussions avec deux opérateurs de réseaux mobiles et un organisme de réglementation des télécommunications. Ses premières conclusions révèlent que les agents ne sont pas bien formés et ne possèdent pas une connaissance suffisante des mesures de protection des données des consommateurs, des procédures de déclaration des opérations suspectes ou pour enquêter sur le blanchiment d'argent. Son étude lui a également permis de mettre en lumière le faible niveau de coopération entre les opérateurs de réseaux mobiles sur les questions de sécurité des données des consommateurs et leur faible surveillance des activités de leurs détaillants ou



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

agents. Les organismes de réglementation ne semblent pas avoir une capacité suffisante pour élaborer des politiques appropriées.

Les participants ont suggéré l'inclusion d'une discussion plus approfondie sur les leçons à tirer pour le Canada.

iv. « Modélisation des coûts de prestation sur l'Internet au Canada »; Ben Klass, Université Carleton.

Présentatrice : Catherine Middleton, professeure, Université Ryerson. Cette étude a été co-écrite avec Ben Klass. Catherine a présenté un aperçu des motivations, des objectifs et des contributions attendues de l'étude en cours.

Le service Internet est essentiel pour participer à la société d'aujourd'hui, en tant que consommateur et en tant que citoyen. Cependant, de nombreux Canadiens n'ont pas encore accès à un service Internet de haute qualité. L'abordabilité du service est une préoccupation majeure pour ce groupe de personnes. Par conséquent, Catherine et Ben ont pour objectif de contribuer à cet enjeu en essayant de répondre à la question : « Combien coûte la prestation de service d'accès à Internet au Canada? »

Cette étude vise tout d'abord à délimiter conceptuellement les trois principales composantes de « l'Internet » avec lesquelles les consommateurs interagissent lors de l'utilisation des technologies de communication numériques. Ces composantes sont la couche logique (normes, protocoles), la couche de contenu et la couche d'infrastructure. Deuxièmement, l'étude se concentre sur l'infrastructure des télécommunications (les « tuyaux » ou les « tripes et engrenages ») de l'Internet pour mieux comprendre et clarifier les éléments que les consommateurs ont à payer sur leurs factures à la fin de chaque mois. Enfin, l'étude examine encore de plus près ces coûts en utilisant des informations publiquement disponibles pour offrir les meilleurs exemples possible des coûts réels auxquels sont confrontés les FSI canadiens, et, en fin de compte, les abonnés d'Internet canadiens.

Le but est d'élaborer un modèle conceptuel simple permettant de mettre en lumière les éléments de coût liés à la fourniture du service Internet. Il est prévu que ce modèle aidera à différencier les coûts fixes et marginaux liés à la prestation de services Internet et à documenter la discussion sur des questions comme la possibilité et la façon de modifier les modèles de tarification existants afin qu'ils puissent mieux répondre aux besoins des divers groupes de consommateurs. Ce modèle sera également utile pour les communautés à la recherche d'options pour développer leurs propres services Internet en les aidant à identifier les différentes



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

composantes d'un service Internet et à comprendre les choix qu'ils peuvent faire pour réduire les coûts des services Internet pour les membres de leur communauté.

v. **Accès véritable à la justice et problèmes liés à la consommation au Canada**

Les Jacobs et Matthew McManus, Université York

En raison d'un problème dans l'accès aux données de recherche, cette présentation a porté sur un sujet plus étendu que celui annoncé par le titre de cette communication « Accès véritable à la justice et problèmes liés à la consommation au Canada : ce que nous savons et ce que nous devrions savoir au sujet des points tournants ». Le professeur Les Jacobs de l'Université York a commencé sa présentation en définissant la notion d'accès à la justice et en la distinguant du point de vue traditionnel d'accès au système de justice, lequel renvoie à l'accès aux services juridiques (avocats). En revanche, la notion d'« accès véritable à la justice » se réfère à un processus qui est centré sur la personne et les problèmes, un processus où l'on reconnaît que seuls certains de ces problèmes devraient se rendre devant le tribunal, un système où l'on essaie de résoudre les problèmes en amont et où l'on s'intéresse à la façon dont les gens ordinaires comprennent la loi (la conscience juridique) et les possibilités de prendre des chemins différents pour obtenir justice. Le professeur a noté dans son étude que les problèmes de consommation sont les problèmes juridiques les plus fréquents. Il a suggéré que l'une des zones cruciales de la recherche devrait être l'information juridique, puisque 80,3 % des personnes interrogées lors d'une enquête ont dit vouloir avant tout être mieux informées sur les lois.

En s'appuyant sur un ensemble de données élaboré par Farrow, Currie, et Jacobs (2016), Matthew McManus a ensuite présenté ses constats relativement aux variables sélectionnées qui sont importantes dans la détermination d'un accès réel à la justice concernant les problèmes liés à la consommation, à savoir l'éducation, le revenu et l'origine ethnique. Le travail de Sally Merry Engel a été cité comme aidant à expliquer ces résultats, dont certains étaient paradoxaux. Une brève discussion a suivi sur la conscience de leurs droits des groupes à faible revenu et sur la différence entre la complexité juridique et les capacités personnelles comme obstacles à la justice.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

3. Comité : Chercheurs universitaires en tant que participants et experts dans le domaine des tribunaux administratifs

Président : John Lawford

Stephen Schmidt, vice-président, Politique de réglementation et conseiller en réglementation en chef, Telus Communications; Barbara Motzney, agente de consommation en chef, CRTC; Dwayne Winseck, professeur, École de journalisme, Université Carleton.

Objectif : Effectuer des recherches et présenter des points de vue pratiques à titre de preuve afin de comprendre les possibilités et les menaces dans trois secteurs réglementés d'importance.

Les changements dans les secteurs réglementés doivent faire rapidement l'objet de politiques nouvelles ou modifiées aux niveaux fédéral, provincial et municipal. De plus, nous devons étudier les effets des changements récents dans le processus de réglementation, incluant la participation par les chercheurs universitaires aux débats entourant la réglementation (en vertu de règles de preuve assouplies qui concernent les experts et la preuve en lien avec les opinions). Une réponse politique axée sur des éléments de preuve présente des implications profondes pour les entreprises et les consommateurs.

Les participants ont d'abord présenté leurs points de vue respectifs sur la participation des universitaires comme témoins experts dans les tribunaux de réglementation. Le professeur **Dwayne Winseck** a exprimé une certaine ambivalence sur la question, en soulignant un certain nombre des difficultés et des risques auxquels les universitaires sont confrontés lors de l'acceptation d'un tel mandat ou lorsqu'ils décident de s'exprimer en public, les plus courants étant l'obtention d'aucun avantage, des menaces à leur légitimité, la survenue de questions gênantes concernant le financement, etc. Il a exprimé l'avis qu'il ne serait peut-être utile de le faire qu'une fois après avoir obtenu sa permanence, et a résumé que son but ultime consiste à effectuer la meilleure recherche possible et de la rendre accessible et ouverte à un examen. Stephen Schmidt, le vice-président aux politiques en télécommunications de Telus a exprimé une opinion quelque peu dissidente sur la question, étant très en faveur de la participation du milieu académique dans les tribunaux de réglementation. Il a décrit la nature de cette participation en termes de contenu (un type d'information recherchée par le CRTC) et de processus (et ce qui s'en rapproche), et a offert quelques conseils sur la façon de maximiser son impact ou d'avoir une influence positive.

Barbara Motzney, dirigeante principale de la consommation du CRTC, a présenté le mandat du CRTC et la façon dont la participation du milieu académique peut contribuer à la réalisation des décisions fondées sur des données probantes. Elle a, en particulier, expliqué comment le CRTC prend des décisions basées sur des documents publics, et



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

comment les points de vue pertinents doivent être présentés afin d'être pris en considération. Elle a donc encouragé les universitaires et la société civile à faire connaître leurs points de vue au CRTC. Elle a conclu en donnant quelques exemples sur la façon dont le CRTC fait participer le public à ses audiences (Skype, discussions en ligne, boîte vocale de résumé) et rejoint le monde universitaire par l'attribution de certains prix de recherche.

John Lawford a abordé la question d'un assouplissement des règles de preuve susceptible de permettre aux universitaires de participer à des audiences réglementaires sans être qualifiés d'« experts », puis a lancé une discussion portant sur diverses questions, telles que les règles de preuve pour les témoignages d'experts, le lien entre le financement de la recherche et l'indépendance (ou la partialité) des experts, ainsi que le rôle des médias sociaux dans une instance réglementaire.

4. À quel moment les « normes » deviennent-elles une solution?

Présidente : Anne Wilcock

a) « Utilisation des normes dans la politique publique »; Doug Morton, directeur, Relations gouvernementales, Groupe CSA

b) « Nouvelles priorités de recherche de l'Association canadienne de normalisation »; Hélène Vaillancourt, vice-présidente, Recherche sur les normes et planification, Groupe CSA

Peut-on découvrir les caractéristiques générales permettant d'identifier les cas où l'approche axée sur les normes fonctionnera le mieux tout en tenant compte des forces comportementales? L'identification de ces caractéristiques permettra d'améliorer les politiques à venir pour les entreprises et les consommateurs. Par exemple, nous pourrions explorer une norme crédible pour la participation en ligne ou pour assurer la participation véritable des consommateurs au processus d'élaboration des politiques – dans les traités commerciaux et ailleurs.

a) « Utilisation des normes dans la politique publique »; Doug Morton, directeur, Relations gouvernementales, Groupe CSA

Doug Morton a présenté le rôle du groupe CSA dans l'élaboration de normes pour les marchés canadiens et internationaux. Il a expliqué comment ce travail, souvent considéré comme fastidieux (« pas sexy »), est essentiel pour créer un environnement sûr pour les gens, ce qui le rend utile et précieux. Dans ses mots, il a décrit l'élaboration des normes comme un moyen d'assurer la « sécurité et la tranquillité d'esprit ». Il a fourni plusieurs exemples de normes élaborées par la CSA pour les ménages, les écoles, les autobus scolaires, les hôpitaux, les installations pour personnes âgées, les premiers intervenants, les secouristes et l'environnement, entre autres choses. Il a expliqué la politique de CSA



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

de vouloir impliquer en tout temps des représentants des consommateurs, même au sein des comités très techniques.

Doug a ensuite décrit le travail de la CSA dans sa lutte contre la contrefaçon, laquelle est menée en partenariat avec d'autres organisations. Il a ensuite expliqué comment les normes sont utilisées. Tout d'abord, elles peuvent être adoptées (incorporées) par règlement, comme cela a eu lieu, par exemple, pour la Loi sur la sécurité des produits de consommation. Deuxièmement, les normes établies sont parfois référencées par les organisations (privées ou publiques). Par exemple, Hockey Canada se réfère aux normes élaborées pour les casques de hockey. Troisièmement, elles sont utilisées dans d'autres documents ou pratiques, comme dans les conditions de certaines licences. Enfin, les normes sont utilisées dans les marchés privés ou publics, par exemple, lors de la construction d'hôpitaux (CSA Z8000).

b) « Nouvelles priorités de recherche de l'Association canadienne de normalisation »; Hélène Vaillancourt, vice-présidente, Recherche sur les normes et planification, Groupe CSA

Hélène Vaillancourt a d'abord rappelé l'énoncé de mission du groupe CSA et son mandat spécifique en matière de recherche. Elle a noté que la portée de la recherche sur les normes est très importante, ce qui rend impossible d'inclure tous les domaines lors de cette présentation. Elle a expliqué les critères utilisés par le groupe CSA pour établir les priorités et les objectifs de recherche, regroupant ces critères en 3 grandes catégories : l'impact, l'harmonisation et la faisabilité. Elle a ensuite présenté certains projets de recherche en cours au niveau microéconomique (casques de hockey, écrans de foyer) et au niveau macroéconomique (normes pour et par les collectivités du Nord, les normes à l'appui des services dans l'économie de partage et les normes en matière de soins de santé concernant les infections acquises). D^{re} Vaillancourt a ensuite présenté quelques projets futurs. Elle a en outre expliqué le « Défi universitaire national », un concours organisé par le groupe CSA pour les étudiants de premier cycle qui effectuent des recherches universitaires sur les normes. Enfin, en réponse à une question du public, elle a décrit l'intérêt des consommateurs dans les travaux en cours de la CSA sur les nanotechnologies.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

5. Réponses internationales aux défis en RICAPP

Président : Michael Jenkin

5.a) Initiative internationale des organismes nationaux de protection des consommateurs (FinCoNet)

Teresa Frick : Adjointe au commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Teresa Frick a brièvement présenté l'ACFC, une agence créée en 2001 pour protéger les consommateurs dans le secteur des services financiers. Elle a expliqué son double mandat pour (a) la surveillance des institutions financières sous réglementation fédérale sur les questions de protection des consommateurs et pour (b) l'éducation des consommateurs et les connaissances financières. Teresa a expliqué le fonctionnement de l'**Organisation internationale pour la protection des consommateurs financiers (FinCoNet)**. <http://www.finconet.org/> FinCoNet est un réseau international d'organismes de réglementation voué à la protection des consommateurs de produits financiers établis en 2013 avec un secrétariat de l'OCDE. Ce réseau offre la possibilité de contribuer au développement et à l'amélioration des normes et des pratiques de protection des consommateurs à travers le monde. Les principaux objectifs du réseau comprennent la facilitation du partage des connaissances et l'échange des meilleures pratiques entre les organismes de réglementation, faire avancer la recherche, et évaluer les forces et les faiblesses des cadres de protection des consommateurs dans les différents pays.

Le réseau est composé d'un conseil d'administration avec droit de vote, de 20 membres, de membres associés et d'observateurs. FinCoNet se réunit deux fois par an pour faciliter le travail en fonction des rapports établis par ses commissions permanentes. Il existe actuellement trois de ces comités (chacun dirigé par un organisme de réglementation des pays membres) qui coordonnent la recherche et les activités connexes. On retrouve un comité permanent (dirigé par le Canada) dont l'objectif est de créer et de maintenir une boîte à outils de surveillance, des comités chargés des prêts responsables (dirigés par l'Irlande) et un comité spécialisé sur les paiements en ligne et mobiles (dirigé par le Portugal). Lucie Tedesco, la commissaire de l'ACFC pour le Canada est actuellement présidente du Conseil d'administration de FinCoNet. Teresa a souligné quelques-unes des prochaines priorités de recherche du réseau qui incluront entre autres des sujets comme i) la numérisation des prêts à coût élevé, ii) les prêts sur salaire et iii) les FinTechs. Les participants ont fait des suggestions quant à l'amélioration du niveau de sensibilisation à l'égard du réseau et sur les façons d'inclure de nouveaux membres, en particulier des pays en voie de développement.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

5.b) Initiatives internationales au sein des ONG et des OG

Michael Jenkin, ancien président du Comité de protection des consommateurs de l'OCDE

Michael a offert aux participants un aperçu de certains organismes et réseaux internationaux voués à la protection des consommateurs. Il a noté que ces organisations et d'autres qui leur sont liées sont une bonne source d'information et qu'ils font usage des travaux universitaires effectués par les chercheurs travaillant sur les questions de consommation. Il a en outre souligné certains des défis auxquels font face les organisations, notamment : des ressources limitées; le défi d'équilibrer leurs agendas entre les besoins divergents des organisations membres dans les pays en développement où l'on retrouve de nombreux consommateurs pauvres et des organisations du monde développé pouvant compter sur des consommateurs relativement plus riches; les différences culturelles inhérentes aux questions de consommation entre les pays; et l'existence de systèmes juridiques et administratifs très différents pour la gestion des problèmes de consommation entre les pays.

Parmi les sujets de recherche examinés récemment par ces organisations, mentionnons : l'économie numérique, la résolution des conflits et les recours transfrontaliers, la sécurité des produits et des aliments ainsi que les droits fondamentaux des consommateurs et la façon dont ils sont définis. Les participants ont suggéré d'ajouter quelques réseaux internationaux à la liste diffusée, et la liste plus complète qui en est ressortie est présentée ci-dessous.

5.c) Réseaux internationaux de consommateurs

Michael Jenkin et Robert Kerton

Consumers International www.consumersinternational.org

La fédération mondiale des organisations de consommateurs compte plus de 240 organisations membres dans 120 pays; la plupart des organisations sont des groupes formés de consommateurs adhérents, mais certaines sont aussi des organismes gouvernementaux. Fondée en 1960 et basée à Londres, CI mène ses travaux principalement grâce à des campagnes visant à sensibiliser le public et le gouvernement sur des questions importantes liées à la consommation. À l'occasion, le CI représente les consommateurs lors de réunions officielles de l'ONU et de l'OCDE.

Au fil des ans, le CI a également publié un grand nombre de rapports et d'études de recherche et est bien connu pour la création et la promotion de la *Journée mondiale des droits des consommateurs* qui se tient tous les 15 mars, une journée qui a été adoptée par de nombreux pays. Les campagnes de CI mettent souvent l'emphase sur l'importance des problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs à faible revenu, y compris les consommateurs des pays en développement. Les campagnes actuelles portent sur les droits des consommateurs, les aliments et la sécurité alimentaire, le commerce



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

numérique et, surtout, sur les cadres de protection des consommateurs. Certaines de ses publications sont disponibles en français et en espagnol. Le site Web de CI est disponible en anglais et en espagnol et intègre la fonction Google translate qui permet de le rendre disponible en français et dans un certain nombre d'autres langues.

Comité sur la politique des consommateurs de l'OCDE

www.oecd.org/fr/sti/consommateurs/

Le Comité sur la politique des consommateurs (CPC) est la seule organisation internationale à traiter des questions de politique des consommateurs. Il rassemble les agences de la politique des consommateurs des 35 pays membres de l'OCDE (Europe, Amérique du Nord et du Sud, Australasie, Japon et Asie du Sud-Est). L'organisme Consumers International et le Comité consultatif de l'industrie internationale des consommateurs et de l'entreprise de l'OCDE sont également représentés au sein du CPC. En raison de l'expansion de l'adhésion à l'OCDE et de l'inclusion potentielle des pays du BRIC, la portée du travail de la commission est en pleine expansion, mais, au cours des deux dernières décennies, son travail a surtout porté sur les questions de protection des consommateurs associés à l'économie numérique et la protection des consommateurs et des mesures réparatoires transfrontalières.

Le Comité publie un certain nombre de documents et d'études chaque année, y compris les *recommandations de l'OCDE sur la protection des consommateurs dans le commerce électronique* et la *trousse d'outils de la politique des consommateurs*, et a mis en place un sous-comité chargé de la sécurité des produits de consommation qui développe des outils basés sur le Web pour les fonctionnaires et le public destinés à gérer les informations et les alertes sur les produits dangereux. Le Comité travaille en étroite collaboration avec le réseau international des organismes d'application de la protection des consommateurs (ICPEN) et d'autres comités de l'OCDE qui traitent des questions de consommation (services financiers, économie numérique). Toutes les publications du CPC et son site Web sont disponibles en anglais et en français. www.oecd.org/sti/consumer/ / www.oecd.org/fr/sti/consommateurs

International Consumer Protection Enforcement Network (Réseau international des organismes d'application de la protection des consommateurs) www.icpen.org

Plus communément appelée ICPEN, cette organisation se compose de quelque 60 pays dont les organismes sont engagés dans des activités d'application de la protection des consommateurs. L'organisation a été créée en 1992 et est dirigée par une présidence tournante par laquelle les pays membres occupent la présidence pour une période de deux ans. Le Royaume-Uni occupe actuellement la présidence actuelle et sera suivi par l'Allemagne. Les pays membres sont situés en Europe, en Amérique du Nord, en Asie, en Afrique, en Australasie et en Amérique du Sud. Les objectifs de l'organisation sont les suivants :

a) Générer et partager des informations et des renseignements sur les questions de protection des consommateurs;



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

- b) Partager les meilleures pratiques en matière d'approches législatives et d'application de la protection des consommateurs;
- c) Prendre des mesures pour lutter contre les violations transfrontalières des lois sur la protection des consommateurs;
- d) Faciliter les recours transfrontaliers efficaces;
- e) Identifier et promouvoir des mesures pour l'application effective de la protection des consommateurs;
- f) Promouvoir et encourager une plus large participation et la coopération avec d'autres organismes d'application de la protection des consommateurs.

L'organisation ne traite pas des questions de sécurité des produits de consommation ou de celles liées aux services financiers. Son site Web est disponible en anglais seulement.

BEUC : Le European Consumer Organization (Bureau européen des unions de consommateurs) <http://www.beuc.eu/>

Le Bureau européen des unions de consommateurs, ou BEUC, représente 41 associations nationales de consommateurs couvrant 30 pays européens. Basé à Bruxelles, le BEUC assure la représentation permanente de l'intérêt des consommateurs à la Commission européenne sur les neuf questions prioritaires du BEUC, y compris *les aliments, les services financiers, la durabilité, les droits numériques*, etc. Pendant des décennies, le BEUC a joué un rôle particulièrement important comme représentant des consommateurs en s'appuyant sur des recherches scientifiques sur la *politique commerciale*, offrant des conseils éclairés sur une base constante. Malgré son nom, le BEUC ne propose pas son site Web en français, bien que certaines de ses publications soient disponibles en français et en allemand. Des exposés de position bien documentés sont offerts à l'adresse <http://www.beuc.eu/publication/position-papers>.

IAFICO : International Academy of Financial Consumers (Académie internationale des consommateurs de services financiers) <http://www.iafico.org>

L'IAFICO est un organisme ouvert aux universitaires et aux organisations intéressées par le succès des consommateurs de services financiers, y compris ceux qui travaillent sur les incitations économiques et sociales, sur le cadre juridique et sur la protection des consommateurs. Les membres qui y adhèrent sont similaires à ceux du PPOCIR/RICAPP : des chercheurs universitaires, des organismes de protection des consommateurs et des ONG de consommateurs. Leurs premiers leaders provenaient de la Corée du Sud, bientôt rejointe par le Japon, la Chine, Taiwan, l'Indonésie et la Malaisie. En décembre 2016, l'IAFICO pouvait compter sur la participation de 19 pays, dont le Canada, les États-Unis, le Royaume-Uni, le Japon et l'Australie. Depuis 2014, l'IAFICO tient un forum annuel pour partager la recherche et la politique en matière de consommation de produits financiers : le Global Forum for Financial Consumers (GFFC). Le site et les documents sont



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

disponibles en anglais et en coréen. L'IAFICO publie un journal de recherche et de politique internationale, le *International Review of Financial Consumers*.

ISO – COPOLCO www.iso.org/iso/copolco

L'ISO – COPOLCO est le comité consultatif sur la politique des consommateurs pour l'ISO, l'Organisation internationale de normalisation. Il fournit des conseils dans des domaines prioritaires pour la participation des consommateurs à l'élaboration de normes et offre une formation et des conseils pour les représentants des intérêts des consommateurs sur les comités d'élaboration des normes. L'ISO est un important organisme international qui favorise le développement de normes internationales pour une grande variété de produits et services et il compte 73 pays membres et 52 pays observateurs. Son secrétariat est basé à Genève, en Suisse.

International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet)

www.finconet.org

FinCoNet est une organisation internationale des autorités de contrôle qui ont la responsabilité de la protection des consommateurs de services financiers. Elle compte environ 20 pays membres issus de l'Europe, de l'Amérique du Nord et du Sud, de l'Afrique, de l'Asie et de l'Australasie. Fondée en 2013, cette organisation est gérée par un conseil d'administration de 10 membres, et réalise des travaux visant à augmenter le niveau de confiance des consommateurs et à diminuer les risques systémiques dans des domaines tels que le crédit à la consommation et les services bancaires. Son site contient des informations sur un certain nombre de domaines d'intérêt actuels, y compris : les systèmes de paiement, les prêteurs d'argent sous licence, les paiements mobiles, les incitations à la vente et le prêt responsable, les risques émergents que comportent les Fintech et la protection des intérêts des consommateurs.

American Council of Consumer Interests – ACCI www.consumerinterests.org

Fondée en 1953, avec une emphase initiale sur l'éducation des consommateurs, l'ACCI est devenue une initiative interdisciplinaire axée sur la protection des consommateurs en général. « L'ACCI a été créée dans le but de stimuler l'échange d'idées entre les personnes intéressées par le bien-être des consommateurs et se veut non politique. Son seul but était de contribuer à des faits et la diffusion de l'information des consommateurs plus efficace. » <http://www.consumerinterests.org/history>. Il s'agit d'une organisation fondée sur l'adhésion des universitaires et d'autres professionnels de la consommation. L'ACCI s'intéresse particulièrement à l'économie de la consommation, aux recherches sur la famille et sur la consommation des produits financiers, mais elle ne se limite pas à ces sujets. La première conférence annuelle de l'ACCI a eu lieu en 1955. L'Association accueille des membres internationaux et, depuis 50 ans maintenant, publie le *Journal of Consumer Affairs*, une source d'informations de premier plan de la recherche indépendante pour la protection des consommateurs.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

6. Recherche sur les consommateurs du US Consumer Financial Protection Bureau;

Président : Steve Trites, FCAC

« Outils pour économiser : Utilisation de cartes prépayées pour mettre des fonds de côté. »

Cheryl Cooper, Melissa Knoll, David Sieminski et David Zimmerman du US Consumer Financial Protection Bureau; Washington D.C. Pour le rapport complet : <http://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/tools-saving-using-prepaid-accounts-set-aside-funds/>

Cheryl Cooper a présenté les résultats d'une vaste étude sur le terrain destinée à examiner l'utilisation par les consommateurs des épargnes « mises de côté » sur les cartes prépayées American Express Serve. L'étude visait essentiellement à répondre à deux questions : 1) Certaines stratégies peuvent-elles encourager les consommateurs à épargner? et 2) Le comportement d'épargne est-il associé à de meilleurs résultats pour les consommateurs, en particulier les gens à faible revenu et ceux qui sont mal desservis? Elle a expliqué que 17 % des ménages aux États-Unis ne possèdent pas de compte bancaire, ce qui indique que de nombreux consommateurs ne disposent pas d'un compte d'épargne. Cela signifie qu'ils ont de grandes difficultés lorsqu'ils sont confrontés par une situation d'urgence imprévue et cela peut à son tour, nécessiter l'utilisation de crédit coûteux et de services financiers alternatifs.

« Le programme d'essai pilote a été appliqué à sept groupes expérimentaux différents et à un groupe contrôle. Les consommateurs de tous les groupes expérimentaux avaient reçu des messages électroniques liés à la fonction d'épargne sur la carte prépayée. Selon les groupes de participants, les messages envoyés encourageaient les personnes à épargner (condition d'encouragement), certains autres incluaient une offre de 10 \$, fournie par l'entreprise, si les individus enregistrés épargnaient 150 \$ d'ici le 31 mars (condition d'incitation). D'autres participants étaient encouragés à utiliser une fonction de transfert automatique (condition de transfert automatique) qui transférerait automatiquement des fonds du compte de transactions dans la fonction épargne du programme sur une base périodique ou sous la forme d'un seul transfert à une date spécifique déterminée par le client. De plus, certains consommateurs ont reçu un publipostage de l'entreprise (condition de publipostage) comprenant un aimant de réfrigérateur les invitant à imaginer ce qu'ils pourraient faire avec l'argent qu'ils mettent de côté dans la fonction épargne. Comme on le voit dans le tableau 1, certains consommateurs ont reçu une combinaison de ces conditions. »

La méthode statistique développée dans le cadre de l'étude a permis d'effectuer un essai contrôlé randomisé des sept groupes expérimentaux sur un échantillon de 540 000

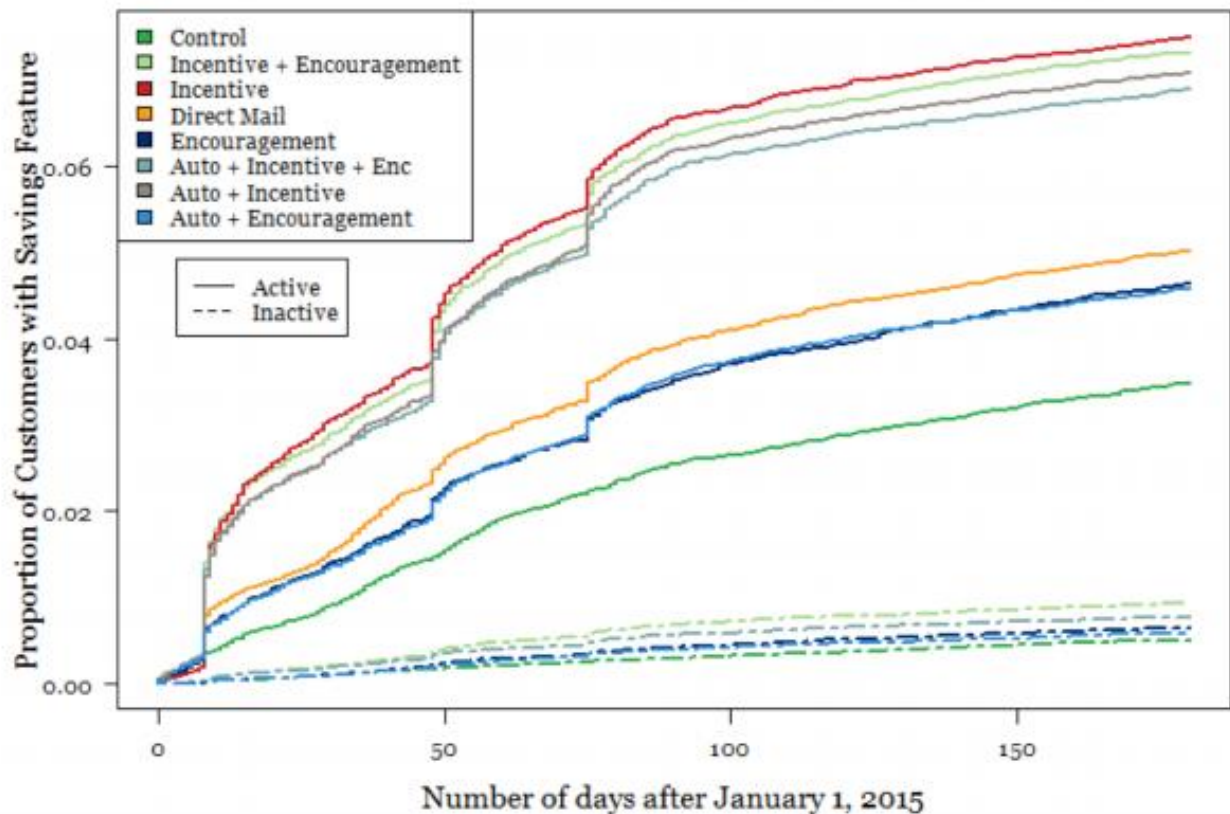


Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

personnes détenant des cartes prépayées Amex. Les résultats sont présentés dans le graphique ci-dessous. Environ 240 000 titulaires de carte ont été déclarés « inactifs » en ce sens qu'ils n'avaient pas utilisé la carte prépayée dans les 90 jours avant l'expérience. En général, peu de personnes de ce groupe ont répondu aux incitations à épargner, et la figure 1 montre qu'elles se situent dans la section de réponse la plus basse avec des taux de réponse de 0,01 ou inférieur. Le groupe de contrôle est affiché dans la ligne du milieu. Les utilisateurs « actifs » ont répondu à la fraction d'épargne de 0,08 à un niveau 2 fois plus élevé que le niveau du groupe contrôle. C'est le groupe qui avait reçu un seul incitatif (la réception de 10 \$ s'ils épargnaient 150 \$ d'ici le 31 mars) qui a le mieux répondu.

FIGURE 1: ENROLLMENT IN SAVINGS FEATURE OVER TIME BY RANDOMIZATION SET



La présentation a été suivie par des questions sur la façon d'interpréter les résultats, sur ce que nous savons au sujet des personnes qui utilisent des cartes prépayées, sur le niveau de transférabilité des résultats au Canada et sur le montant de l'incitatif (10 \$) qui a mené aux meilleurs résultats malgré la taille relativement réduite de ce montant.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

7. Priorités principales en matière de RICAPP de la table ronde des partenaires

Présidente, Geneviève Saumier

Contribution principale : Christian Laverdure, directeur général, Innovation, science et développement économique

Objectif : Les partenaires ont des priorités officielles et peut-être une idée d'une priorité émergente. Le but de la séance consiste à vérifier si les partenaires s'entendent quant aux domaines où la recherche peut se révéler particulièrement utile.

Le directeur général, Christian Laverdure, a reconnu l'importance pour les chercheurs d'identifier les domaines d'intérêt pour les partenaires. Il a noté que sur la base de ses discussions avec ses collègues au sein de l'ISDE et d'autres ministères fédéraux ainsi que des gouvernements provinciaux et dans les instances internationales, il est en mesure d'identifier certaines questions prioritaires pour les entités gouvernementales ayant un rôle dans le secteur de la consommation. Ces questions ont été prises en compte dans l'appel à propositions 2017/2018 lancé dans le cadre du Programme des contributions du Bureau de la consommation, lequel a pour objectif de soutenir des projets de recherche et de développement visant à renforcer le rôle des consommateurs dans le marché :

- **L'intérêt des consommateurs dans le marché électronique** : par exemple, les droits et les responsabilités dans l'univers numérique, la conformité et son application en ligne.
- **La culture numérique** : par exemple, l'utilisation des médias numériques pour l'achat et la comparaison des produits offerts.
- **Les consommateurs et le secteur financier** : par exemple, les produits en ligne et les produits de prêts à coût élevé, l'utilisation des Fin Tech.
- **Les technologies de rupture** : par exemple, le chaînage de blocs, l'économie de partage.
- **Les consommateurs et les tendances émergentes dans le secteur des communications**
- **La consommation durable et responsable** : par exemple, la compréhension et l'évaluation de la crédibilité des normes volontaires de durabilité sociale et environnementale, l'impact des pratiques commerciales responsables et la transparence dans les chaînes d'approvisionnement sur le choix des consommateurs et la confiance des consommateurs.

M. Laverdure a fourni d'autres réflexions sur l'actualité et l'importance de ces questions, et a souligné la nécessité pour les chercheurs de travailler collectivement pour y faire face.

Les partenaires ont partagé leurs points de vue sur plusieurs des priorités mentionnées en plus de faire des suggestions à propos de quelques questions pratiques, y compris : les méthodes pour prioriser les questions de l'économie numérique; la nécessité d'offrir davantage de fonds pour la recherche universitaire; les tactiques pour améliorer notre



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

approche interdisciplinaire vers les défis numériques grand public; la nécessité d'une meilleure coordination et le partage des connaissances dans le réseau de protection des consommateurs. D'autres participants ont suggéré de réaliser une compilation des présentations précédentes du RICAPP – en général et sur les priorités – et ont offert de contribuer à la publication d'un livre sur les consommateurs dans l'économie numérique.

8. Le prochain niveau de partenariat pour la RICAPP

Président : Kernaghan Webb.

Objectif : Au cours des discussions consacrées aux politiques, aborder les grandes questions (sans s'attarder sur un sujet en particulier) et les pratiques idéales en ce qui concerne la diffusion, l'accès et l'utilisation de la recherche d'intérêt pour les consommateurs.

Kernaghan Webb a lancé la conversation en rappelant la genèse du projet de la RICAPP. Au départ, il existait un besoin considérable pour une recherche de bonne qualité fondée sur des données probantes concernant la politique axée sur l'intérêt des consommateurs, un besoin qui devait être comblé par la RICAPP et le soutien d'une Subvention de développement de partenariat du CRSH. Monsieur Webb a par la suite rendu hommage au Bureau de la consommation et à Robert Kerton pour avoir concrétisé ce projet en amenant des partenaires à participer et en gagnant l'appui du CRSH. Le D^r Webb a identifié deux voies possibles pour l'avenir du partenariat : 1) bâtir sur le bon travail fait à ce jour, continuer à cheminer d'un projet à l'autre en essayant de trouver des revenus et des partenaires pour chaque projet; 2) tenter d'obtenir une deuxième Subvention de développement de partenariat du CRSH plus importante de 5 ans. Robert Kerton a poursuivi sa présentation en abordant le processus du CRSH, rappelant qu'à la faveur d'une conversation qu'il avait eue avec un responsable de cet organisme, il avait été très impressionné par l'engagement des partenaires à l'initiative du partenariat canadien en recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques de la RICAPP actuelle.

Toute nouvelle demande de subvention de partenariat (SP) devrait répondre à un ou plusieurs des objectifs du CRSH : *vision, talent et/ou connexions*. Ce qui est maintenant nécessaire pour réussir à obtenir une « Invitation à présenter une demande de SP » : des lettres d'appui des partenaires et une pré-proposition sans données budgétaires. L'obtention d'une invitation est accompagnée d'une bourse du CRSH de 20 000 \$ servant à couvrir les frais de préparation d'une proposition complète de subvention de partenariat.

Une discussion a suivi sur la nécessité de respecter la date limite de la « Proposition de demander l'*invitation* du CRSH à demander une SP complète » (**février**) et la date limite pour la proposition de SP complète (**novembre 2017**). On s'est par la suite interrogé sur l'identité de la personne qui serait la plus qualifiée pour écrire la proposition (par



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

exemple, la nécessité de compter sur une personne académiquement qualifiée de première importance bien au fait du travail de la RICAPP, soutenue par un étudiant de troisième cycle) et sur la façon d'utiliser l'argent reçu du CRSH (en plus du financement des études supérieures). Les participants ont également discuté de ce qu'il faudrait indiquer dans la proposition à titre de principales contributions à la RICAPP actuelle; des domaines de recherche spécifiques sur lesquels la RICAPP entend axer son travail; on s'est demandé si elle devrait comprendre un atelier de travail international; de la façon d'inclure la recherche et la politique sur l'économie de partage (ce point a été débattu comme un objectif possible); de la qualité des innovations et de la façon dont les nouvelles technologies sont en train de changer ce que signifie être un consommateur. On s'est également interrogé sur les avantages que la RICAPP pourrait tirer d'avoir un programme de recherche contenant divers volets ou projets spécifiques encadré par une unité conceptuelle globale. Enfin, il a été suggéré que le contenu de la demande au CRSH puisse être adapté à d'autres sources possibles de financement, mais aucune de ces sources n'a été nommément mentionnée.

9. Conclusion – Que pouvez-vous nous dire au sujet de l'initiative en RICAPP? Président : Bob Kerton

Bob a conclu l'atelier en fournissant un aperçu des principales réalisations de l'initiative de la RICAPP dans les trois dernières années. Il a notamment souligné : a) le renforcement des capacités par le biais d'une vingtaine d'étudiants diplômés ayant effectués des recherches encadrées sur des questions de consommation; b) un partenariat remarquablement robuste entre les ONG de consommateurs, des organismes de protection des consommateurs, des organismes politiques et des universitaires de plusieurs disciplines; c) trois rapports complets d'enquête de recherche sur les défis et opportunités pour les consommateurs dans la nouvelle économie; d) un tout nouveau réseau interdisciplinaire pour le partage des connaissances fondées sur des preuves; et e) des liens prometteurs, en train de s'établir entre la recherche et la politique.

Il a remercié tous les participants de l'atelier pour leur soutien, les conseils et les contributions. Il a exprimé la conviction que la collaboration entre tous les intervenants se poursuivra. Il a également remercié l'ISDE pour avoir rendu possible la tenue de cet atelier.



Atelier sur la RICAPP 2016

Avec l'appui du Conseil de recherches en sciences humaines

1-10. Présentations par affiche

Présidentes : Marie Lachance et Ann Wilcock

- **Patricia Long**, Université Laval : « Les aînés, les finances personnelles et l'abus financier »
- **Torie Murphy**, Université de Guelph : « Food Fraud: Impact on Consumers and Mitigation Techniques » (Fraude alimentaire : impact sur les consommateurs et techniques d'atténuation)
- **Pascale Marceau**, Université Laval : « L'influence d'une campagne de sensibilisation au tri des déchets sur les comportements des consommateurs »

Des affiches basées sur les recherches d'étudiants ont été exposées et expliquées pendant toute la durée de l'atelier. Les participants ont eu l'occasion d'interagir avec les chercheurs, en apprendre davantage sur leurs travaux de recherche et fournir des suggestions. Pascal Marceau a remporté le Prix du Réseau pour la meilleure affiche présentée à l'atelier.