

L'utilisation de la recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP) dans les procédures réglementaires pour faire avancer les intérêts des consommateurs



Jonathan Bishop

La Centre pour la défense de l'intérêt public

1 Rue Nicholas, bureau 1204 | Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Tél : (613) 562-4002, poste 23 | jbishop@piac.ca

CDIP Étude de Cas

- Payer des frais pour recevoir un facture papier

Your Current Bill

Account charges & credits

Oct 22	Paper Invoice Fee		2.00
		Total before taxes:	\$2.00
		HST	0.26
		Total account charges & credits:	\$2.26

.....

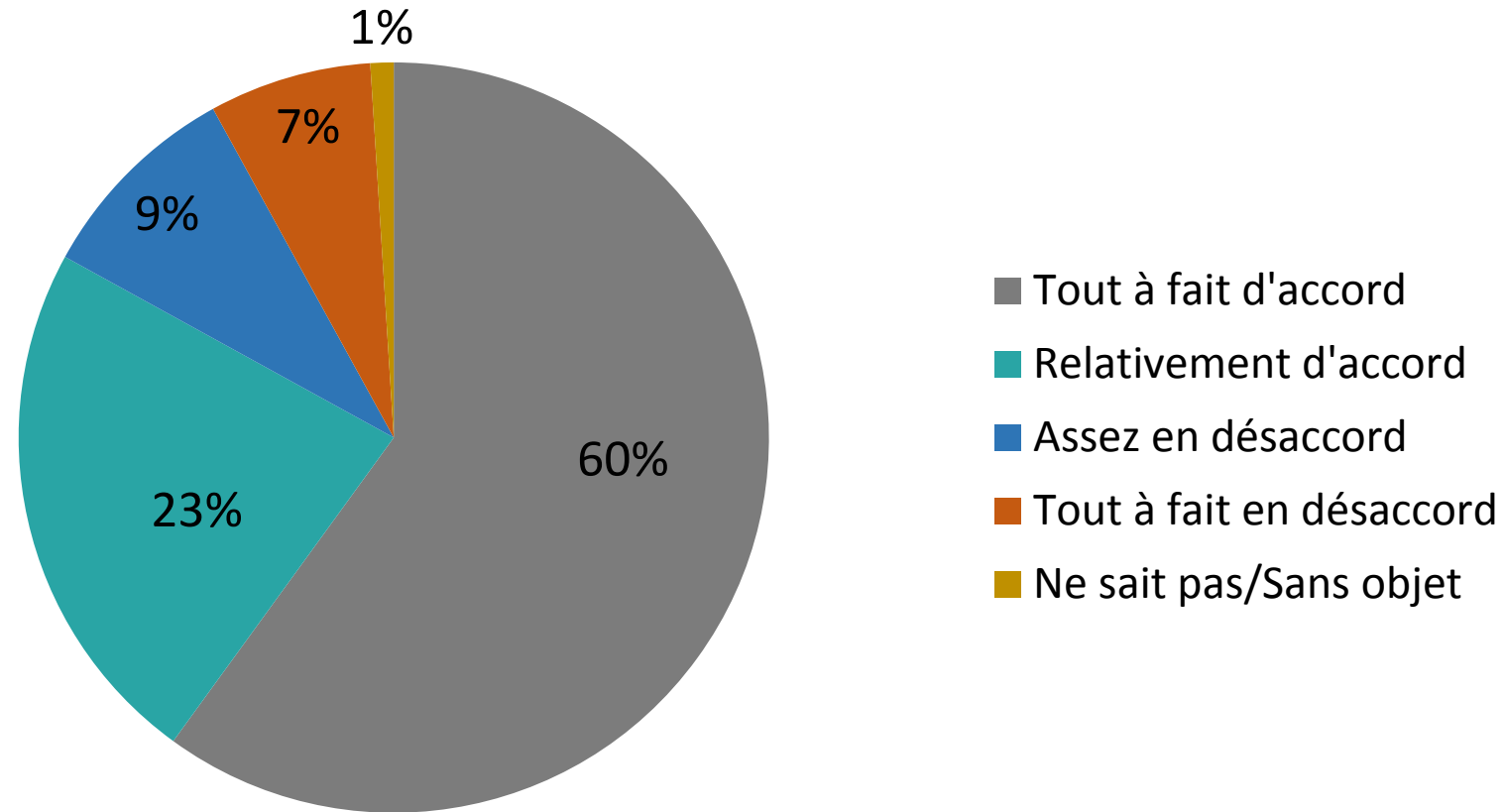
Calendrier des événements des frais de relevés papier

- 2010 – Les entreprises commencent à facturer des frais de relevé ou de facture mensuels aux consommateurs
- Avril 2012 – Le CRTC demande des renseignements sur les pratiques de facturation des entreprises qui relèvent du Conseil
- Été-automne 2012 – Des critiques, y compris CARP, sensibilisent la population à cette question
- November 2012 – Le CDIP propose au Bureau de la consommation de réaliser un projet de recherche sur la question

Calendrier des événements des frais de relevés papier (suite)

- Avril 2013 – Le Bureau de la consommation attribue les fonds à la recherche du CDIP
- Juillet 2013 – Le CRTC transmet une lettre à 61 organismes qui demande des renseignements détaillés sur les pratiques de facturation papier
- Octobre 2013 – Le CDIP dépose une demande « Partie 1 » au CRTC afin d'examiner officiellement les pratiques de facturation papier, au moyen des données primaires générées par le projet de recherche subventionné par le Bureau de la consommation

Certaines personnes disent que tout le monde devrait avoir le droit de recevoir une facture par courrier sans déboursier des frais supplémentaires et que cela fait partie du coût de faire des affaires de cette entreprise? Êtes-vous...?



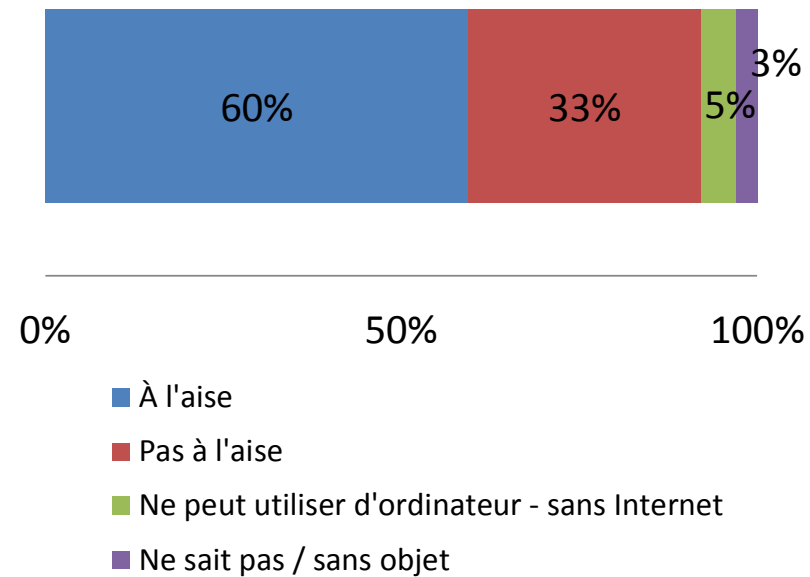
Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q11

Vous sentez-vous personnellement à l'aise de recevoir des factures ou des relevés en ligne? Êtes vous tout à fait, relativement, pas très ou pas du tout à l'aise?

Réponse	%
Tout à fait à l'aise	36 %
Relativement à l'aise	24 %
Pas très à l'aise	13 %
Pas du tout à l'aise	20 %
N'utilise pas du tout les ordinateurs – sans connexion Internet	5 %
Ne sait pas / Sans objet	3 %

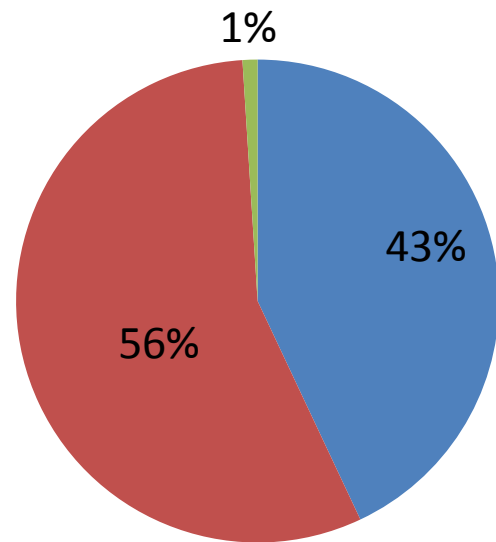
À l'aise

Pas à l'aise



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 1662, les personnes qui reçoivent et paient des factures qui sont régulièrement expédiées à leur domicile; Q2

Certaines entreprises facturent à leur clientèle des frais supplémentaires afin d'obtenir une facture ou un relevé papier par courrier, plutôt qu'électroniquement sur Internet. Avez-vous été avisé que de tels frais vous seraient facturés?



■ Yes ■ No, have not ■ Don't know/Not Applicable

Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2005; Q7

Avez-vous déjà personnellement payé des frais supplémentaires afin de recevoir une facture papier?

Réponse	%
Oui	54 %
Non	44 %
Ne sait pas/Sans objet	1 %

Source : PIAC and Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 862, les personnes qui ont été avisées des frais de relevés papier; Q8

Estimation du coût annuel afin de recevoir des factures papier dans le cas d'un Canadien sur 10 et de 3 consommateurs canadiens sur 10 ayant un accès Internet, des Canadiens sans accès Internet et des Canadiens qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs

<u>Type de service</u>	<u>Estimation du coût annuel</u> Si 1 Canadien sur 10 ayant un accès Internet reçoit des factures papier	<u>Estimation du coût annuel</u> Si 3 Canadiens sur 10 ayant un accès Internet reçoivent des factures papier
Services bancaires	78 millions \$	180 millions \$
Services de communication (Téléphone, télévision, sans fil)	137 à 234 millions \$	315 à 554 millions \$
Coût annuel total	215 à 312 millions \$	495 à 734 millions \$

Frais de relevés papier – été 2014

- Juillet 2014 – Le CRTC rejette la demande du CDIP et propose une autre approche en vue de rencontrer ses fournisseurs
- 27 août 2014 – Le CDIP publie *Comment payer les violons* : une première pour les consommateurs canadiens quant aux frais additionnels pour recevoir une facture papier
- 28 août 2014 – Le CRTC rencontre les fournisseurs de services de communication
- 29 août 2014 – Le ministre de l'Industrie s'engage à éliminer les frais de relevés papier par voie législative