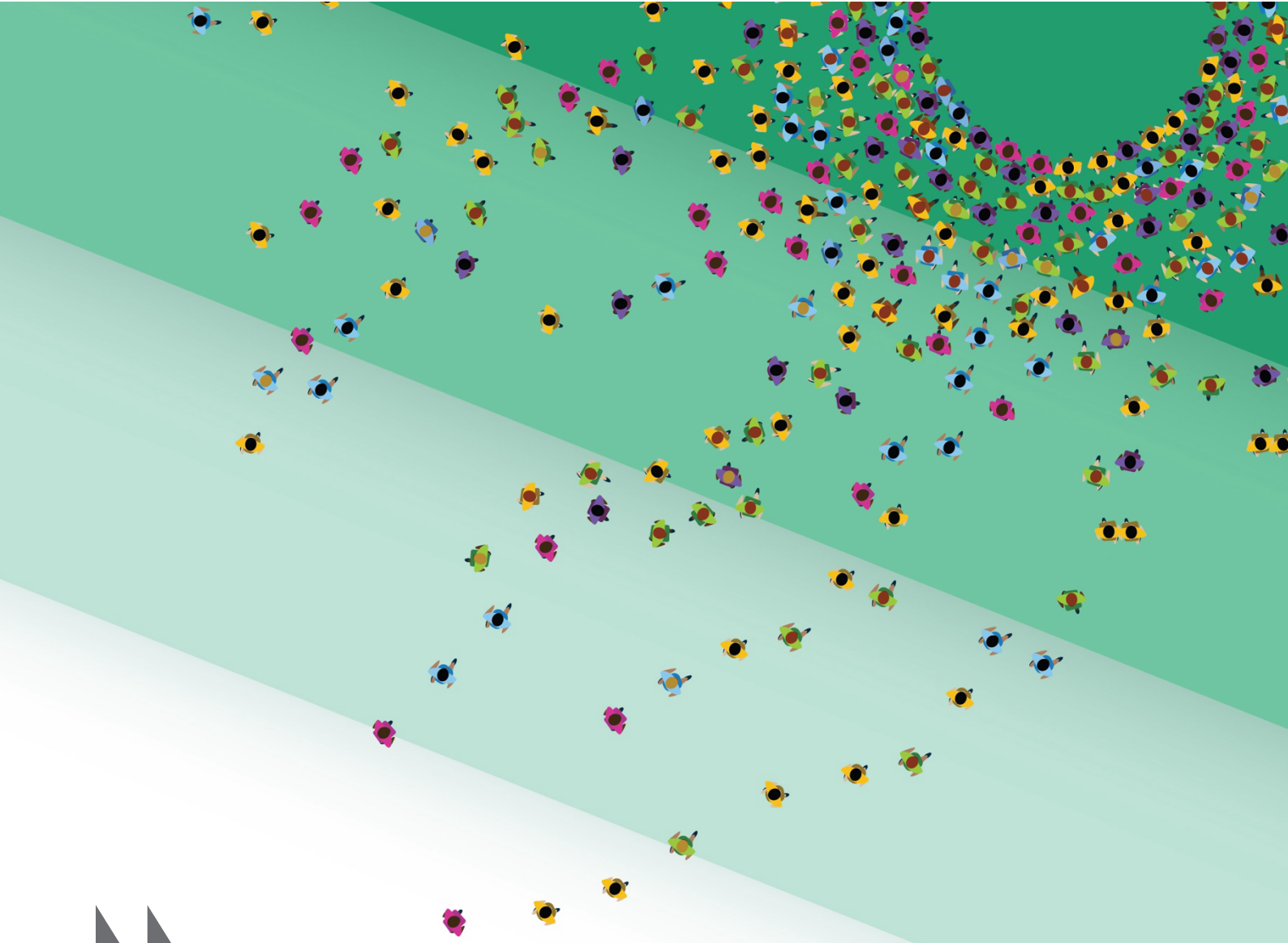


Introduction : Les consommateurs au cœur des transitions numérique et verte

NOTE THÉMATIQUE

Réunion ministérielle de la politique à l'égard des consommateurs

Les consommateurs au cœur des transitions numérique et verte

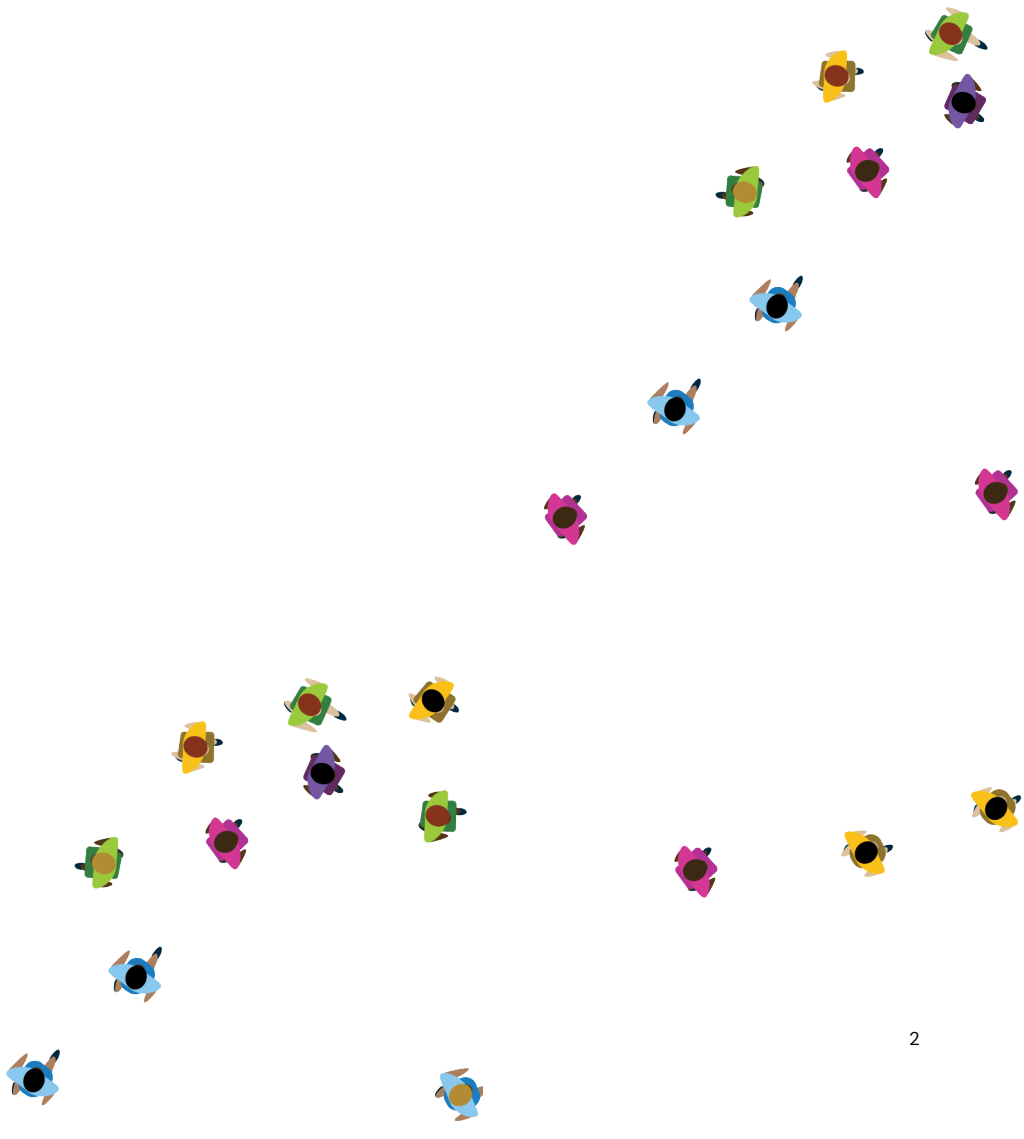
OCDE
DES POLITIQUES MEILLEURES POUR UNE VIE MEILLEURE

La présente Note thématique fournit des éléments de référence destinés à étayer les discussions de la Réunion ministérielle de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs.

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions exprimées et les arguments employés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Crédits photo : Shutterstock et Adobe Stock



© OCDE 2024

POINTS CLÉS

Les consommateurs sont au centre de l'économie mondiale. Leurs dépenses avoisinent en moyenne 60 % du produit intérieur brut (PIB) dans les pays de l'OCDE. Ils jouent donc un rôle majeur dans les transitions numérique et verte.

Les transitions numérique et verte confrontent les consommateurs à tout un ensemble de problématiques requérant une action décisive. Les marchés numériques exposent les consommateurs à des risques et des préjudices importants, souvent occultés, qui peuvent réduire leurs choix et saper leur confiance. Des produits dangereux sont proposés à la vente en ligne et l'intégration des technologies numériques aux produits de consommation pourrait créer des risques de sécurité inédits. De plus, de nombreux consommateurs, bien que désireux d'opérer des choix plus responsables en termes de durabilité, se heurtent souvent à des obstacles.

Ces questions se posant par-delà les frontières et les domaines d'action, il est essentiel de disposer de politiques de consommation et de mesures d'application solides étayées par des recherches stratégiques et empiriques pour protéger les consommateurs et les autonomiser.

Cette Réunion ministérielle offre une occasion unique de traiter selon des approches interministérielles et pluridisciplinaires les risques et les opportunités que les marchés numériques et les marchés des biens et des services ayant un impact sur l'environnement font naître pour les consommateurs. Elle sera en outre un moment opportun pour examiner la façon dont l'OCDE peut mieux aider les pays à relever ces défis.

LES MUTATIONS DU PAYSAGE DE LA CONSOMMATION

Dans l'économie mondiale actuelle en rapide mutation, les consommateurs se trouvent au cœur de deux changements sociétaux majeurs : la transition numérique et la transition verte.

Dans la mesure où les dépenses de consommation représentent environ 60 % du PIB des pays de l'OCDE en moyenne et 55 % au niveau mondial, les consommateurs sont le plus grand groupe économique de l'économie mondiale et peuvent donc jouer un rôle important dans les deux transitions.[1]

Chaque jour, leurs transactions s'élèvent à des centaines de milliards. Selon une estimation, d'ici 2031, le nombre de consommateurs ayant les moyens financiers de participer aux marchés au-delà de la satisfaction de leurs besoins de base devrait atteindre 5 milliards, soit 1 milliard de plus qu'en 2023.[2] Sur des marchés qui fonctionnent bien, les consommateurs peuvent, collectivement, influencer la conduite des entreprises, et stimuler la concurrence entre elles de sorte qu'elles proposent des biens et des services sûrs et plus durables.

Grâce aux nouveaux modèles économiques numériques, alimentés par les technologies numériques, les consommateurs hyperconnectés ont accès plus que jamais aux produits, aux services et à l'information. Leur façon de découvrir, d'évaluer et d'acheter les produits a été transformée par les appareils mobiles, les places de marché en ligne et les médias sociaux. Soutenu par le commerce électronique, le nombre de transactions transfrontières continue de croître. Dans le même temps, de nombreux consommateurs, inquiets du rythme et de la gravité du changement climatique, de l'épuisement des ressources naturelles, de la pollution et du déclin de la biodiversité, souhaiteraient opérer des choix plus responsables, et notamment acheter des biens et des services plus durables et réparer, réutiliser, récupérer, partager, louer ou recycler les produits, s'en débarrasser de manière responsable ou réduire leur empreinte écologique.

[1] OCDE (2024), *Dépenses des ménages (indicateur)*. doi: https://doi.org/10.1787/b4426531-fr ; Banque mondiale (2024), *Households and NPISHs final consumption expenditure (% of GDP)* https://data.worldbank.org/indicator/NE.CON.PRVT.ZS.

[2] Fengler, W. et al. (2023), « How the world consumer class will grow from 4 billion to 5 billion people by 2031 », *Commentary*, https://www.brookings.edu/articles/how-the-world-consumer-class-will-grow-from-4-billion-to-5-billion-people-by-2031/

© OCDE 2024

DÉFIS DE LA POLITIQUE À L'ÉGARD DES CONSOMMATEURS A L'HEURE DE LA TRANSITION

Les transitions numérique et verte présentent plusieurs défis de politique à l'égard des consommateurs. Le fonctionnement de nombreux marchés numériques ne permet pas aux consommateurs d'en tirer le meilleur parti. Les modèles économiques et les technologies numériques exposent les consommateurs à des risques et des préjudices importants qui peuvent nuire aux choix, à la confiance et à la sécurité des consommateurs, et placer les entreprises honnêtes dans des conditions de concurrence inégales. Une étude menée par l'OCDE en 2021 a montré que, au cours de l'année qui a précédé l'enquête, 50 % des consommateurs ont rencontré des problèmes avec leurs achats en ligne, pratiques commerciales trompeuses, frauduleuses et déloyales par exemple.[3] Elle a également révélé que les achats transfrontières peuvent augmenter les risques, notamment les escroqueries et les difficultés à obtenir une réparation financière. D'après des recherches empiriques récentes de l'OCDE, les techniques de manipulation en ligne connues sous le nom « dark patterns » (parfois appelées interfaces truquées ou trompeuses) sont très répandues et peuvent nettement orienter la prise de décision des consommateurs afin de les piéger en leur faisant acheter des biens ou souscrire des abonnements contre leur gré.[4] Enfin, d'autres risques tels que le traçage de données confidentielles intrusif et étendu ou la discrimination algorithmique peuvent être amplifiés par l'intelligence artificielle (IA).[5]

Les marchés numériques sont également source de nouvelles préoccupations en matière de sécurité des produits. Des volumes importants de produits dangereux parviennent aux consommateurs par le biais des canaux en ligne, souvent depuis l'étranger.[6] Les technologies numériques, comme l'intelligence artificielle (IA), l'internet des objets (IdO) et la réalité virtuelle, peuvent aggraver les risques ou en créer de nouveaux, pour la santé physique et mentale. Par exemple, en n'étant pas mis correctement à jour, des produits connectés pourraient engendrer de nouveaux problèmes de sécurité et de responsabilité. Ces risques pourraient augmenter les coûts déjà exorbitants des produits dangereux pour les consommateurs et les économies qui, extrapolés à partir des estimations de l'Australie, des États-Unis

[3] OCDE (2022), « Measuring financial consumer detriment in e-commerce », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, n° 326, Éditions OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/4055c40e-en.

[4] OCDE (2022), « Dark commercial patterns », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, n° 336, Éditions OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/44f5e846-en.

[5] OCDE (2023), « Consumer vulnerability in the digital age », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, n° 355, Éditions OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/4d013cc5-en.

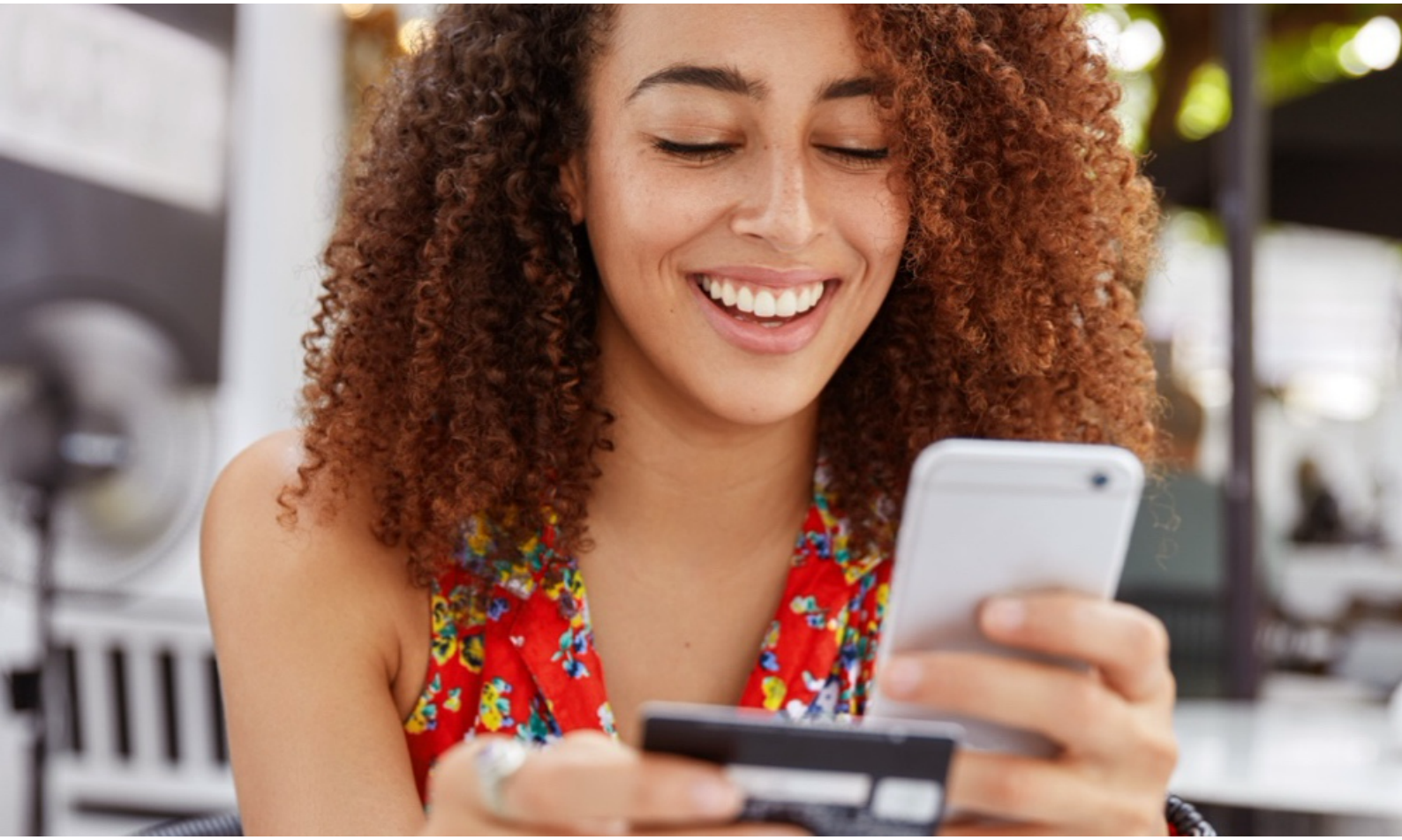
[6] OCDE (2023), « Online product safety sweep report », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, n° 354, Éditions OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/c1faa51e-en.

© OCDE 2024

et de l'Union européenne, pourraient s'élever à 220 milliards USD dans les pays de l'OCDE chaque année.

De plus, malgré leur intention d'opérer des choix plus responsables, un bon nombre de consommateurs se heurtent souvent à des obstacles qui les empêchent d'exercer leurs préférences.[7] Les recherches de l'OCDE citent notamment la communication d'informations trompeuses, peu claires ou non fondées sur l'impact environnemental des produits, le manque d'informations claires, précises et facilement compréhensibles sur l'impact environnemental des produits, la difficulté de distinguer les produits plus durables de ceux qui le sont moins, ainsi que les coûts et la disponibilité limitée des solutions durables.[8] Des liens étroits existent entre les transitions numérique et verte, notamment pour ce qui est de l'accès des consommateurs aux informations, aux biens et aux services, et de l'empreinte écologique du commerce électronique. Les modèles fondés sur l'économie circulaire pourraient être à l'origine de risques nouveaux, liés par exemple au contrôle insuffisant des produits d'occasion ou remis à neuf.

Tous les consommateurs peuvent être vulnérables de temps à autre, notamment dans le contexte complexe des marchés numériques, mais certains groupes (définis par âge, genre ou origine ethnique, par exemple) sont tout particulièrement touchés et subissent des préjudices dans certaines situations. Par exemple, les produits de consommation et les politiques les concernant étant souvent conçus sans tenir compte de façon adéquate des différences de genre, les femmes peuvent se retrouver plus exposées aux risques qu'ils représentent. Les problèmes rencontrés par les consommateurs peuvent également avoir des conséquences majeures pour ceux dont les revenus sont faibles, ce qui accentue les cycles de pauvreté et d'exclusion sociale.

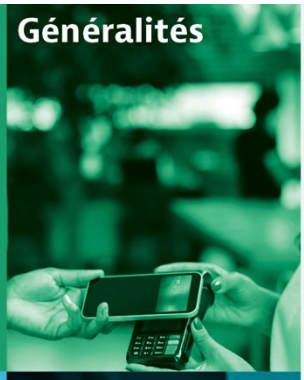


[7] OCDE (à paraître), « Protéger et autonomiser les consommateurs dans la transition verte », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, Éditions OCDE, Paris.

[8] OCDE (à paraître), *Etude empirique sur la consommation durable,* Éditions OCDE, Paris et OCDE (2023), « Comportement des ménages et environnement: Opérer des choix durables sur fond de crises interdépendantes », Études de l'OCDE sur la politique de l'environnement et le comportement des ménages, Éditions OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/6892a2e0-fr.

© OCDE 2024

Opportunités et défis pour les consommateurs : les chiffres clés



900 milliards USD — pertes financières nettes et pertes de temps monétisées dues aux problèmes des consommateurs dans les pays de l'OCDE sur une année, extrapolées sur la base de la plus faible de deux estimations, celles de la Suède et du Royaume-Uni (2023)

60 % — dépenses moyennes des consommateurs en part du PIB dans les pays de l'OCDE

70 % — consommateurs qui ont fait des achats en ligne dans les pays de l'OCDE (2023)

1 800 milliards USD — chiffre d'affaires combiné des vendeurs tiers sur les trois principales places de marché en ligne (2023)

9 sur 10 — part de consommateurs exposés à une dark patterns sur un site web ou une application (2024)

88 % — augmentation relative de la rétention d'abonnement de streaming due à une série d'interfaces truquées dans des expériences comportementales menées par l'OCDE (2024)

22 milliards USD — valeurs extrapolées des pertes financières nettes subies par les consommateurs dans les pays de l'OCDE du fait du problème le plus grave rencontré dans le cadre du commerce électronique au cours d'une année (2020)

44 000 — rappels de produits dangereux émis par 50 pays ou territoires environ depuis 2012

87 % — des produits rappelés ou interdits couverts par une étude internationale de sites web de commerce électronique étaient néanmoins disponibles à la vente (2021)

220 milliards USD — coût des produits dangereux dans les pays de l'OCDE sur une année, extrapolés à partir des estimations de l'Australie, de l'Union européenne et des États-Unis (2023)

40–70 % — réduction potentielle des émissions mondiales de gaz à effet de serre d'ici 2050 grâce à des changements de comportements et de modes de vie dans des secteurs tels que le logement, la mobilité et l'alimentation (2022)

74 % — des consommateurs considèrent que la protection de l'environnement est importante (2024)

40 % — des sites web présentaient des allégations environnementales potentiellement fallacieuses d'après une étude internationale (2020)

40 % — des acheteurs en ligne de l'Union européenne ont effectué des achats auprès de vendeurs d'autres pays (2024)

43 % — des pays ou territoires indiquent que le manque de pouvoirs légaux a fréquemment constitué un obstacle à une coopération internationale en matière d'application des lois relatives à la protection des consommateurs (2017)

75 % — part estimée des dépenses discrétionnaires contrôlées par les femmes en 2028 (2020)

1 milliard — consommateurs supplémentaires auront, d'ici 2031, les moyens d'acquérir davantage que les biens nécessaires à la satisfaction de leurs besoins de base (2023)

Source: Voir le site web de la Réunion ministérielle de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs pour des informations plus détaillées : https://www.oecd-events.org/consumer-policy-ministerial/fr/session/513bbae5-4ecd-45e9-8736-548a3dd539c1

© OCDE 2024

PRINCIPAUX AXES THÉMATIQUES DE LA RÉUNION MINISTÉRIELLE DE L'OCDE SUR LA POLITIQUE À L'ÉGARD DES CONSOMMATEURS

Des mesures résolues doivent être prises pour atténuer les risques et saisir les opportunités que les marchés numériques et les marchés des biens et des services ayant un impact sur l'environnement font naître pour les consommateurs.

Dans ce contexte, l'existence de politiques de consommation et de mesures d'application solides contribue de manière décisive à protéger les consommateurs contre les préjudices et à leur donner les moyens de prendre des décisions éclairées. Par conséquent, il importe de garantir que les cadres de politique à l'égard des consommateurs soient en mesure d'apporter une réponse efficace aux risques, notamment en renforçant les outils et les pouvoirs à disposition des acteurs compétents chargés de la mise en œuvre. Les politiques et les recherches empiriques sur le comportement des consommateurs, ainsi que les pratiques commerciales et leurs effets, peuvent contribuer à s'assurer que les politiques à l'égard des consommateurs sont efficaces et fondées sur des données probantes. La Réunion ministérielle de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs est donc avant toute autre chose l'occasion de comprendre comment la politique à l'égard des consommateurs pourrait mieux protéger les consommateurs et les autonomiser dans les transitions numérique et verte.

De plus, du fait de leur nature internationale et interconnectée, ces questions exigent une coopération à différents niveaux. En particulier, face à la mondialisation des chaînes d'approvisionnement et à la multiplication des transactions commerciales transfrontières, la mise en place d'une coopération internationale efficace dans le domaine des politiques de consommation et des mesures d'application est essentielle pour assurer la protection et l'autonomisation des consommateurs, pour accroitre la confiance dans la sécurité des produits et pour renforcer la confiance à l'égard des marchés et des échanges internationaux. La collaboration de l'ensemble des parties prenantes, y compris des responsables de l'action publique, des acteurs chargés de la protection des consommateurs et de leurs réseaux, de la société civile (notamment des organisations de consommateurs), des entreprises et du milieu universitaire, peut contribuer à renforcer l'impact de la protection et de l'autonomisation des consommateurs. Compte tenu des recoupements de plus en plus nombreux entre les politiques de consommation et celles mises en œuvre dans d'autres domaines d'action tels que la concurrence, le numérique, la protection de la vie privée, l'environnement, le commerce et le genre, l'adoption d'approches interministérielles et pluridisciplinaires de l'élaboration des politiques et des mesures d'application, tenant compte des éclairages comportementaux, peut s'avérer bénéfique. Par conséquent, la Réunion ministérielle est une occasion à ne pas manquer d'explorer les manières d'améliorer la coopération en matière de politique à l'égard des consommateurs. Une autre étape importante réside dans le lancement du Forum mondial de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs qui sera annoncé à l'occasion de la Réunion ministérielle.

© OCDE 2024

Le Forum mondial de l'OCDE sur la politique à l'égard des consommateurs s'agira d'un réseau inclusif dédié à l'examen des questions de consommation, des éclairages comportementaux, des tendances liées aux technologies et aux marchés, et des nouveaux travaux de recherche stratégique et empirique avec des représentants des milieux universitaires, de la société civile, des entreprises et d'autres experts des domaines d'action publique pertinents.

Enfin, la Réunion ministérielle est également l'occasion d'explorer les façons dont l'OCDE pourrait améliorer son soutien aux pays dans la réponse qu'ils apportent aux défis planétaires communs, et notamment :

- enrichir la base factuelle et la compréhension de la façon dont les modèles économiques numériques, les technologies et les pratiques bénéficient aux consommateurs ou exacerbent les risques et les préjudices, et recenser les politiques propices à la protection et à l'autonomisation des consommateurs sur les marchés numériques ;
- identifier les problèmes et les opportunités en matière de sécurité des produits de consommation, promouvoir l'adaptation des méthodes d'évaluation des risques et favoriser l'élaboration de politiques robustes, de lois, de normes, d'outils d'application et d'autres initiatives telles que les principes adoptés volontairement par les entreprises (les « engagements ») pour traiter les problèmes ;
- examiner la façon dont la politique à l'égard des consommateurs peut aider les consommateurs qui le souhaitent à réduire leur empreinte écologique, poursuivre les travaux empiriques afin de mieux appréhender les facteurs qui influent sur les décisions des consommateurs, en particulier sur la compréhension qu'ils ont des informations et des allégations environnementales et de l'impact de leurs choix sur l'environnement ;
- aider à mieux comprendre les recoupements entre les politiques à l'égard des consommateurs et d'autres domaines d'action afin d'étudier les questions transversales ayant trait à la protection et à l'autonomisation des consommateurs ;
- resserrer le dialogue avec les économies émergentes et en développement afin de favoriser l'élaboration de politiques à l'égard des consommateurs solides et inclusives, qui soient porteuses de croissance durable et de développement économique.
- mener des travaux en vue d'améliorer la production de données ventilées par genre, de repérer les déficits de connaissances et de traiter des questions de genre dans le cadre des politiques à l'égard des consommateurs.

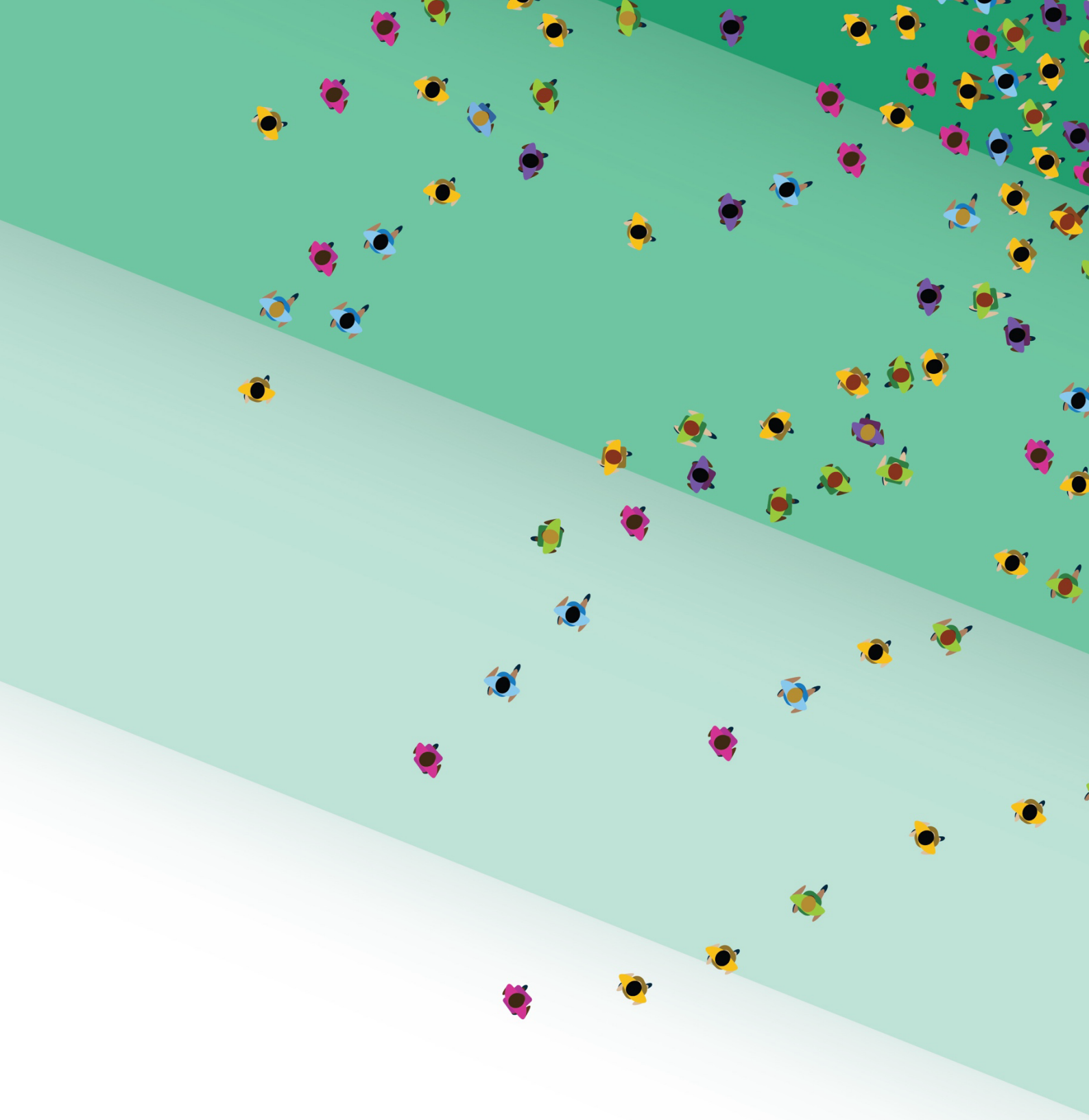
QUESTIONS À EXAMINER

1 Quelles sont les questions de consommation les plus importantes qui commencent à se poser dans votre pays ou territoire et quel est leur lien avec les thèmes de la Réunion ministérielle ?

2 Comment les responsables de l'élaboration des politiques en matière de consommation et les acteurs chargés de leur mise en œuvre peuvent-ils résoudre ces problèmes ? Quels recoupements entre les politiques de consommation et celles mises en œuvre dans d'autres domaines d'action devraient être examinés et renforcés, notamment pour étendre l'adoption d'approches interministérielles et pluridisciplinaires de l'élaboration des politiques et des mesures d'application ?

3 Compte tenu de la nature mondiale de bon nombre des problématiques liées aux politiques à l'égard des consommateurs, quelles étapes pourraient renforcer la coopération internationale dans ce domaine et dans la mise en œuvre de ces politiques ? Comment l'OCDE peut-elle encourager une meilleure coopération ?

© OCDE 2024



OCDE
DES POLITIQUES MEILLEURES
POUR UNE VIE MEILLEURE

https://oe.cd/consommateur24

ccpministerial2024@oecd.org

OECD - OECD

@OECD

@OECD_STI