



Bureau de la consommation : vue d'ensemble



À propos de nous

Le Bureau de la consommation (BC) assure la promotion des intérêts et la protection des consommateurs canadiens. Des consommateurs bien renseignés et confiants aident à stimuler la concurrence et l'innovation dans le marché canadien.

Le BC vise à s'assurer que les consommateurs collaborent à l'élaboration des politiques gouvernementales et qu'ils participent efficacement au marché. Il fournit des études sur les enjeux du marché de la consommation ainsi que des analyses en vue d'appuyer à la fois l'élaboration de politiques et l'harmonisation intergouvernementale des règles et des mesures de protection des consommateurs.

Il cerne également les importants enjeux en matière de consommation, met au point et diffuse des outils de sensibilisation et d'information en matière de consommation. Finalement, le BC offre du soutien financier aux organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles, sous la forme d'un programme de contributions, afin de les encourager à devenir autonomes financièrement tout en les aidant à contribuer de façon significative et éclairée au processus décisionnel dans l'intérêt du consommateur.



Nos coordonnées

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen, 6^e étage, tour Ouest
Ottawa, Ontario
K1A 0H5

Tél. : (613) 946-2576
Télé. : (613) 952-6927
Courriel : info.consomption@ic.gc.ca
Site Web : www.ic.gc.ca/consommateur

En vertu de la *Loi sur le ministère de l'Industrie*, le ministre de l'Industrie a pour mandat de promouvoir et de protéger les intérêts des consommateurs partout au Canada. Les pouvoirs du Ministre s'étendent également aux mesures pour renforcer l'économie nationale, promouvoir le développement durable, assurer l'efficacité d'un marché interne régi par des règles du marché efficaces et favoriser la science et l'innovation.

Le BC contribue à ce vaste mandat en aidant à instaurer la confiance envers le marché de telle sorte que les consommateurs puissent se protéger tout en dirigeant avec confiance et de façon éclairée la demande pour des produits et des services innovateurs à des prix compétitifs.

Orientations stratégiques

Le BC fonde ses orientations stratégiques et son programme sur les trois thèmes suivants :

Les consommateurs vulnérables dans le marché

Nous évaluons la nature de la vulnérabilité des consommateurs au Canada et aidons à faire en sorte que les modifications apportées aux politiques n'aient pas de répercussions disproportionnelles sur les consommateurs canadiens les plus vulnérables ou désavantagés.

Les consommateurs dans le cybermarché

Nous aidons à accroître la confiance des consommateurs dans le cybermarché au fur et à mesure que de nouvelles technologies apparaissent. Nous travaillons sur des questions comme le commerce électronique et les mécanismes de paiement électronique et nous jetons

les bases d'éventuelles initiatives stratégiques dans des domaines comme les services électroniques commerciaux et le commerce mobile.

Les consommateurs dans le marché durable

En collaboration avec les intervenants clés, nous nous efforçons d'améliorer la compréhension du rôle que joue le consommateur dans la production et la consommation, et nous participons à la recherche et à l'élaboration de politiques sur la meilleure façon de sensibiliser les consommateurs aux enjeux de la consommation durable dans le marché et de les équiper pour y faire face.

Nos partenaires et nos clients

Le Comité des mesures en matière de consommation (CMC)

Le BC copréside ce comité paritaire fédéral/provincial/territorial qui sert de tribune à la coopération nationale pour améliorer le marché pour les consommateurs canadiens grâce à l'harmonisation des lois, des règlements et des pratiques et aux mesures prises pour accroître la sensibilisation du public. Les renseignements relatifs au Comité des mesures en matière de consommation, y compris ceux relatifs aux chercheurs, sont disponibles à www.cmcweb.ca.

Organisations de consommateurs au Canada

Les organisations de consommateurs au Canada offrent divers services comme de l'aide aux consommateurs ainsi que la défense de leurs intérêts. De plus, ces organisations participent efficacement à l'élaboration des politiques, aux recherches sur les tendances et les enjeux liés à la consommation ainsi qu'à des activités de sensibilisation des consommateurs. Une liste des organisations de consommateurs au Canada se trouve à www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca01509.html.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

L'OCDE vise à aider les pays à élaborer des politiques sur la consommation et à promouvoir des marchés mondiaux efficaces, transparents et équitables pour les consomma-



teurs. Le Canada (par le biais du BC) a présidé le Comité sur la politique de consommation de l'OCDE depuis mars 2006. L'information relative à l'OCDE est disponible à www.ocde.org.

Organisations de normes nationales et internationales

Les normes jouent un rôle important dans l'amélioration de la qualité de vie et de la confiance des consommateurs canadiens. Le BC collabore avec le Conseil canadien des normes et, à l'échelle internationale, avec le Comité sur la politique de consommation de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour faire en sorte que la voix des consommateurs soit entendue dans le processus d'élaboration des normes.

Consommateurs canadiens

L'instabilité économique, la mondialisation des chaînes d'approvisionnement et les changements spectaculaires dans les technologies utilisées pour commercialiser et vendre des biens et des services touchent les consommateurs canadiens de nombreuses façons. Nous aidons à faire entendre la voix des consommateurs dans le processus d'élaboration des politiques et nous fournissons aux Canadiens de l'information pertinente et d'actualité en matière de consommation.

Nos ressources stratégiques

Voici quelques exemples des ressources

que nous offrons aux chercheurs et aux décideurs qui s'intéressent aux enjeux en consommation.

Le Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles

Surveillé et administré par le BC, le programme fournit aux groupes de consommateurs et de bénévoles des moyens d'entreprendre des recherches de qualité au moment opportun sur des enjeux en consommation qui touchent le marché canadien. Il permet aux groupes de consommateurs d'élaborer des conseils stratégiques à la fois crédibles et utiles aux décideurs. Deux types de financement sont offerts dans le cadre du Programme : les contributions de projet de recherche et les contributions de projet de développement. Les contributions de projet de développement visent les institutions et à accroître la capacité des organisations de consommateurs et de bénévoles tandis que les contributions de projet de recherche appuient les recherches et les analyses qui portent sur des enjeux d'envergure nationale en matière de protection des consommateurs. Pour obtenir plus d'information au sujet du Programme de contributions, veuillez consulter www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca00175.html.

Répertoire de la recherche sur les politiques en consommation

Le Répertoire est un recueil de références en matière de recherche sur des sujets liés à la consommation. Son objectif est de faciliter le transfert des connaissances entre les chercheurs du domaine de la recherche sur les politiques en matière de consommation.

Pour accéder au Répertoire de la recherche sur les politiques en consommation, il suffit de se rendre à www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02236.html.

Tendances en consommation

Le Rapport sur les tendances en consommation donne un aperçu des tendances économiques et du marché qui intéressent les consommateurs et indique les lacunes et les occasions de recherche en vue d'éventuels travaux par les intervenants dans le domaine de la consommation. À l'occasion, le BC produit des Mises à jour sur les tendances en consommation qui donnent un aperçu des développements en recherche ou en politique concernant les thèmes abordés dans le Rapport sur les tendances en consommation. Ces rapports peuvent être téléchargés à partir de www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02216.html.

Babillard – Recherche en consommation

Le bulletin électronique Babillard – Recherche en consommation vise à fournir en temps opportun aux professionnels du monde universitaire et des gouvernements ainsi qu'à la société civile des nouvelles pertinentes relatives à la recherche et aux consultations. Pour consulter le numéro courant et les numéros déjà parus, veuillez visiter www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02217.html.

Nos ressources en consommation

Le BC offre de l'information aux consommateurs pour les aider à prendre en toute confiance des décisions éclairées dans le marché. Nous offrons des ressources sur divers sujets comme l'achat d'un cellulaire ou d'un téléviseur, la prévention du vol d'identité, la gestion des dettes ainsi que des renseignements relatifs aux propriétaires et aux locataires. Voici quelques exemples des ressources que nous offrons aux consommateurs.

Guide du consommateur canadien

Le Guide du consommateur canadien est la plus importante publication de conseils à l'intention des consommateurs au Canada. Le Guide offre des conseils sur des sujets comme les contrats, le logement, le vol d'identité et la façon d'être un consommateur respectueux de l'environnement, et bien davantage. Il s'agit d'une source pratique tant pour les consommateurs que pour les professionnels du domaine de la consommation qui offrent de l'information à leurs clients. Le Guide renferme également un répertoire des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux dans divers domaines. Il a été créé et mis à jour par le Comité des mesures en matière de consommation, un partenariat d'organismes fédéraux/provinciaux/territoriaux en matière de consommation. Pour accéder au Guide du consommateur canadien, veuillez vous rendre à www.ic.gc.ca/guideduconsommateur.

InfoConsommation.ca

InfoConsommation.ca est la source d'information canadienne en ligne en matière de consommation la plus exhaustive qui soit. Elle offre aux consommateurs canadiens un guichet unique d'information et de coordonnées sur de nombreux sujets liés à la consommation. L'initiative est fondée sur un partenariat stratégique regroupant divers ministères et organismes fédéraux, des ministères provinciaux et territoriaux ainsi que des organismes non gouvernementaux. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter www.InfoConsommation.ca.

Le Courriel des plaintes

Le Courriel des plaintes est une bonne ressource pour aider les consommateurs à porter plainte au sujet d'un produit ou d'un service. Cet outil en ligne offre un accès instantané aux ressources et aux avis d'experts dont les consommateurs ont besoin pour se frayer un chemin dans le processus de dépôt d'une plainte du début à la fin, et il explique comment faire tous les types de plaintes de façon claire, organisée et efficace. Pour accéder au Courriel des plaintes, rendez-vous à www.CourrielDesPlaintes.ca.

N° de catalogue lu23-30/2010F-PDF
ISBN 978-1-100-94055-7
60721F

Also available in English under the title
Office of Consumer Affairs: An Overview