



Pratiques de mobilisation numérique:

Interfaces truquées dans les placements destinés aux particuliers



COMMISSION DES
VALEURS MOBILIÈRES
DE L'ONTARIO

Résumé

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, les plateformes de placement pour les investisseurs particuliers autonomes adoptent de nouvelles techniques de marketing numérique, d'engagement et de conception pour influencer le comportement des investisseurs. En raison de leur incidence potentielle sur le bien-être financier des investisseurs et la protection de leur vie privée, un nombre considérable de ces techniques ont suscité des inquiétudes sur le plan réglementaire.

S'appuyant sur les conclusions du rapport précédent de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), « Pratiques relatives à la culture numérique dans le secteur de l'investissement de détail : La ludification et autres techniques comportementales », ce rapport examine un sous-ensemble de pratiques de mobilisation numérique qui comprend les **interfaces truquées, les incitatifs comportementaux sournois, les dissuasifs comportementaux et la publicité ciblée**.

Quelles sont ces techniques?

- Les **interfaces truquées** sont définies comme étant des choix d'interface qui manipulent, orientent ou trompent les utilisateurs afin qu'ils prennent des décisions qui profitent à l'entreprise, mais qui ne correspondent pas nécessairement à leurs meilleurs intérêts ou à leurs préférences personnelles.
- Les **incitatifs comportementaux sournois** sont définis comme étant des incitatifs qui permettent aux consommateurs de faire facilement des choix qui contribuent à diminuer leur niveau de bien-être.
- Les **dissuasifs comportementaux** sont défini comme étant des éléments au sein d'une interface utilisateur qui entravent les activités qui sont dans le meilleur intérêt des consommateurs, entraînant une réduction du niveau de bien-être.
- La **publicité ciblée** est une forme de publicité en ligne. Elle est définie comme étant une pratique de marketing numérique qui utilise les données personnelles des individus pour sélectionner et afficher des publicités ou d'autres formes de contenu commercial.

Que contient le rapport?

Reconnaissant les risques potentiels en ce qui concerne la protection des investisseurs, le Bureau des investisseurs de la CVMO et le Behavioural Insights Team (BIT) ont uni leurs forces pour examiner l'incidence que ces techniques peuvent avoir sur l'investissement de détail. La CVMO et le BIT ont révisé et résumé l'état actuel de la recherche sur les interfaces truquées, les incitatifs comportementaux sournois, les dissuasifs comportementaux et la publicité ciblée, la mesure dans laquelle ces techniques sont utilisées sur les plateformes de négociation et la manière dont les organismes de réglementation au Canada, aux États-Unis et dans l'Union européenne réagissent.

Cette recherche systématique a permis d'élaborer un ensemble de définitions ainsi qu'une classification détaillée et étendue des techniques spécifiques qui entrent dans les catégories d'interfaces truquées, d'incitatifs comportementaux sournois, de dissuasifs comportementaux et de publicité ciblée. Dans le cadre de nos recherches, nous avons identifié sept types d'interfaces truquées, deux types d'incitatifs comportementaux sournois et deux formes de dissuasifs comportementaux :

Interfaces truquées	
Technique	Définition
1. Invites et rappels	Les invites sont de brefs stimuli visuels, graphiques ou auditifs qui attirent l'attention de l'utilisateur pour encourager des comportements ou des choix spécifiques. Les rappels sont une catégorie spécifique d'invite qui assure le suivi d'une interaction ou d'un engagement antérieur.
2. Monnaie intermédiaire	Les monnaies intermédiaires servent à dissimuler le prix d'un article en l'indiquant dans une devise autre que la monnaie normale et prédominante.
3. Classement	Le classement fait référence à la définition de l'ordre dans lequel les options sont présentées sur une interface utilisateur de manière à privilégier ou à promouvoir certains choix.
4. Manipulations sensorielles	Les manipulations sensorielles font référence aux modifications apportées à l'interface utilisateur qui concentrent l'attention de l'utilisateur sur une chose afin de le distraire d'une autre.
5. Normes sociales et interactions	Les normes sociales et les interactions font référence à deux ensembles de techniques connexes qui tirent parti de la façon dont les gens s'inspirent du comportement des autres pour faire leurs propres choix.
6. Revendications de rareté	Les revendications de rareté sont des déclarations selon lesquelles un produit ou un service ne sera pas disponible pendant longtemps en raison d'une offre limitée, de hausses de prix imminentes ou d'autres facteurs.
7. Frais ou renseignements cachés	Les renseignements relatifs aux frais ou à d'autres fonctionnalités importantes de la plateforme, tels que la protection de la vie privée, peuvent être « cachés », entre autres, par une omission pure et simple, une divulgation tardive ou un langage complexe.

Incitatifs comportementaux sournois	
Technique	Définition
8. Suppression d'étapes du processus	Pratiques qui permettent aux utilisateurs de prendre plus facilement des décisions par inadvertance ou irréfléchies en supprimant l'obligation d'effectuer une ou plusieurs actions (par exemple, des confirmations).
9. Paramètres par défaut	Un paramètre par défaut est un paramètre prédéfini qui s'applique automatiquement à moins que les utilisateurs ne le modifient activement.
Dissuasifs comportementaux	
Technique	Définition
10. Frictions de processus	Les gens ont tendance à remettre à plus tard ou à éviter les tâches lorsqu'elles sont jugées difficiles, fastidieuses ou ennuyeuses. Les dissuasifs comportementaux jouent sur cette tendance en créant des « barrières psychologiques » qui entravent la capacité d'un individu à passer à l'action.
11. Langage complexe	L'utilisation d'un langage technique, trop complexe (par exemple, le « jargon juridique ») ou trop long pour confondre ou distraire l'utilisateur.

Dans le cadre de nos recherches, nous avons constaté que la base de données existante concernant ces techniques comporte de nombreuses lacunes, compte tenu de l'évolution rapide du secteur et du faible nombre de données transmises aux chercheurs et au public par les plateformes. Nous avons également constaté que les interfaces truquées sont particulièrement répandues et peuvent avoir une incidence négative sur le bien-être des investisseurs. Les techniques qui permettent de dissimuler le coût des placements (par exemple, les frais et les renseignements cachés), d'obtenir des renseignements personnels sans consentement éclairé et qui rendent plus difficile le retrait de fonds, la fermeture d'un compte ou l'arrêt d'un service d'abonnement payant sont particulièrement préoccupantes.

Globalement, notre recherche a mis en évidence les risques potentiels suivants engendrés par les interfaces truquées, les incitatifs comportementaux sournois, les dissuasifs comportementaux et la publicité ciblée :

- exiger des utilisateurs qu'ils **acceptent certaines fonctionnalités pouvant constituer des interfaces truquées ou des incitatifs comportementaux sournois**, notamment la plupart des invites (par exemple, les alertes de fluctuation de prix) et des listes de classement (par exemple, les listes de titres les plus négociés propres à la plateforme);
- **obtenir des données sans consentement éclairé qui sont utilisées à des fins de publicité ciblée;**

- **la publicité ciblée des plateformes de placement à l'égard des clients vulnérables, notamment les enfants, les personnes souffrant de troubles cognitifs et les utilisateurs susceptibles d'être débutants ou peu familiers avec les environnements en ligne;**
- l'usage de **langage complexe** dans les grilles tarifaires, les mesures de protection de la vie privée et les restrictions sur le retrait de fonds;
- **la suppression d'étapes dans le processus d'exécution des transactions, ce qui diminue la probabilité que les particuliers réfléchissent avant d'agir;**
- **la difficulté pour les clients d'annuler des abonnements, de fermer des comptes et de retirer des fonds.**



COMMISSION DES
VALEURS MOBILIÈRES
DE L'ONTARIO

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Tyler Fleming

Directeur, bureau des investisseurs
tfleming@osc.gov.on.ca

Matthew Kan

Conseiller principal,
perspectives comportementales
mkan@osc.gov.on.ca

Marian Passmore

Conseillère principale, politique
mpassmore@osc.gov.on.ca

Patrick Di Fonzo

Conseiller principal,
perspectives comportementales
pdifonzo@osc.gov.on.ca

Meera Paleja

Chef de programme, recherche et
introspection comportementale
mpaleja@osc.gov.on.ca

BIT

Laura Callender

Conseillère principale
laura.callender@bi.team

Amna Raza

Conseillère principale
amna.raza@bi.team

Sasha Tregebov

Directeur, BIT Canada
sasha.tregebov@bi.team