

Bruxelles, le 17.12.2020
COM(2020) 820 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

Rapport d'évaluation du programme de l'Union en vue de soutenir des activités spécifiques favorisant la participation des consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers pour la période 2017-2020 conformément au règlement (UE) 2017/826 du Parlement européen et du Conseil

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

Rapport d'évaluation du programme de l'Union en vue de soutenir des activités spécifiques favorisant la participation des consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers pour la période 2017-2020 conformément au règlement (UE) 2017/826 du Parlement européen et du Conseil

1. Résumé

Les utilisateurs finaux (en particulier, les consommateurs) et les organisations représentant les intérêts des utilisateurs finaux ne parviennent pas à participer à l'élaboration des politiques de l'Union dans la même mesure que les entreprises du secteur. Cela s'explique en grande partie par le faible niveau de ressources et le manque d'expertise spécialisée parmi les utilisateurs finaux de services financiers et les acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur. Après la crise de 2008, un certain nombre d'initiatives ont été prises pour intensifier la participation active des consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union.

À la suite d'une initiative du Parlement européen, la Commission a lancé, à la fin de 2011, un projet pilote prévoyant l'octroi de subventions afin de soutenir la création d'un centre d'expertise financière. L'objectif était que ce centre puisse profiter aux consommateurs et aux autres utilisateurs finaux en représentant leurs intérêts et en renforçant leur capacité à participer à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers. À la suite d'un appel à propositions ouvert, la Commission a octroyé, entre 2012 et 2015, des «subventions de fonctionnement» à deux organisations: Finance Watch et BETTER FINANCE (d'abord dans le cadre d'un projet pilote, ensuite au titre d'une action préparatoire). Depuis 2016, ces subventions sont accordées sous la forme de «subventions à l'action».

En 2015, l'évaluation tant du projet pilote que des actions préparatoires successives a montré que l'action avait atteint son objectif de manière générale, ce qui a conduit à l'adoption du règlement (UE) 2017/826¹. Ce règlement établit un programme de l'Union pour la période allant du 1^{er} mai 2017 au 31 décembre 2020 afin de poursuivre le soutien accordé aux activités de BETTER FINANCE et de Finance Watch. Le présent rapport d'évaluation vise à satisfaire à l'obligation prévue à l'article 9 de ce règlement et à déterminer si le programme a atteint ses objectifs: i) renforcer la participation des consommateurs à l'élaboration des politiques de

¹ Règlement (UE) 2017/826 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 établissant un programme de l'Union en vue de soutenir des activités spécifiques favorisant la participation des consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers pour la période 2017-2020.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0826&from=EN>

l'Union dans le domaine des services financiers; et ii) les informer sur les enjeux de la réglementation du secteur financier.

En 2019, la Commission a lancé une étude destinée à évaluer: i) les activités menées par Finance Watch et BETTER FINANCE en 2017 et 2018; et ii) l'exécution globale du programme (voir l'annexe du présent rapport). L'étude a été menée sur la base d'une analyse bibliographique, d'enquêtes en ligne et d'entretiens avec des experts, et a constitué une source importante d'informations pour le présent rapport d'évaluation. La Commission a complété cette étude par une analyse des activités des deux bénéficiaires et par une analyse de l'exécution du programme en 2019.

Le présent rapport d'évaluation conclut que les objectifs du programme ont été atteints de manière générale. L'objectif visant à renforcer davantage la participation des consommateurs et des utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers a été atteint. Les travaux de Finance Watch et de BETTER FINANCE ont permis d'enrichir les débats d'orientation des politiques, les deux organisations ayant proposé un point de vue différent, que les responsables des politiques auraient autrement pu manquer ou négliger. Les deux organisations ont apporté une expertise importante grâce à leurs contributions aux consultations publiques et à leur participation à de nombreux groupes d'experts importants de la Commission et des autorités européennes de surveillance (AES). Elles ont également fait part de leurs points de vue aux décideurs en recourant à d'autres moyens, tels que des auditions, des réunions, des documents de réflexion, des ateliers, des tables rondes, des conférences, etc. L'objectif visant à informer les consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers sur les enjeux de la réglementation du secteur financier a également été atteint d'une manière générale. Finance Watch et BETTER FINANCE ont toutes deux informé les consommateurs au moyen de campagnes, de communiqués de presse, etc.

Les deux organisations ont des domaines d'expertise et des publics complémentaires qui ne se recoupent que partiellement. BETTER FINANCE traite de questions qui préoccupent les utilisateurs de services financiers en se focalisant particulièrement sur les investisseurs et les épargnants-retraite ainsi que sur la finance durable et la finance numérique. Finance Watch couvre les services financiers de détail en général, la finance durable, mais aussi d'autres sujets tels que les questions prudentielles.

Au cours de la période 2017-2019, Finance Watch a reçu 2 686 957 EUR de subventions de l'Union. Elle a également bénéficié de financements supplémentaires de la part de tiers, et plus particulièrement de la part d'une organisation précise (la fondation MAVA). Depuis 2015, elle acquiert de nouveaux membres dans d'autres États membres mais sa base de membres reste plus faible en Europe de l'Est qu'en Europe de l'Ouest. Finance Watch aborde des sujets techniques du point de vue des consommateurs et d'une manière facilement compréhensible. Le ratio coûts/réalisations (les réalisations comprennent les rapports, notes d'information, documents d'orientation, vidéos, événements et communiqués de presse) est resté relativement stable

entre 2017 et 2019. L'organisation est considérée comme très efficace en matière d'utilisation des médias sociaux. Elle a également renforcé son potentiel de communication grâce à un nouveau site web.

Au cours de la même période, BETTER FINANCE a reçu 1 092 947 EUR de subventions de l'Union, sans bénéficier de beaucoup de financements de la part de tiers. Une part importante de son budget (la part non couverte par les subventions de la Commission) a été alimentée par les cotisations des membres. À l'instar de Finance Watch, BETTER FINANCE dispose également d'une base de membres plus réduite en Europe de l'Est qu'en Europe de l'Ouest. L'organisation est considérée comme particulièrement efficace pour fournir des contributions à l'élaboration des politiques au niveau de l'Union. BETTER FINANCE a répondu à un grand nombre de consultations de l'Union et a présenté les contributions en question dans le cadre d'événements, de publications et de réunions. Elle a également fourni des réalisations de grande qualité et est considérée comme très efficiente dans l'utilisation des ressources et dans la production de réalisations à faible coût. Sa présence dans les médias sociaux a été jugée relativement faible, bien qu'en augmentation. BETTER FINANCE a également lancé une nouvelle page web, plus accessible et plus conviviale.

Les activités de plaidoyer menées au niveau de l'Union pour le compte d'acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur restent indispensables afin que le point de vue des consommateurs et des utilisateurs finaux soit pris en considération. Compte tenu de leur dépendance à l'égard des financements de l'Union, Finance Watch et BETTER FINANCE ne seraient pas en mesure, en l'absence de ces financements, d'apporter un même niveau de soutien aux intérêts des utilisateurs de services financiers et ne pourraient donc pas représenter les intérêts des consommateurs de la même manière. De même, si des subventions de l'Union n'étaient pas accordées à ces deux organisations, d'autres organisations de l'Union seraient certainement elles aussi incapables de combler cette lacune. Aussi le financement de l'Union continue-t-il d'être indispensable afin de renforcer la participation des consommateurs à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers.

En dehors de Finance Watch et BETTER FINANCE, il n'existe actuellement aucune autre organisation au niveau de l'Union en mesure de couvrir de manière aussi détaillée un éventail comparable de sujets dans le domaine des services financiers.

2. Introduction

Les utilisateurs finaux (en particulier, les consommateurs) et les organisations représentant les intérêts des utilisateurs finaux ne parviennent pas à participer à l'élaboration des politiques de l'Union dans la même mesure que les entreprises du secteur. Cela s'explique en grande partie par le faible niveau de ressources et le manque d'expertise spécialisée parmi les utilisateurs finaux de services financiers et les acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur. Après la crise de 2008, un certain nombre d'initiatives ont été prises pour intensifier le niveau de participation

active des consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union.

À la suite d'une initiative du Parlement européen, la Commission a lancé, à la fin de 2011, un projet pilote prévoyant l'octroi de subventions afin de soutenir la création d'un centre d'expertise financière. En conséquence, à la suite d'un appel à propositions ouvert, la Commission a accordé, entre 2012 et 2015, des subventions de fonctionnement à deux entités à but non lucratif: Finance Watch et BETTER FINANCE. Ces subventions ont été dans un premier temps octroyées dans le cadre d'un projet pilote d'une durée de deux ans et, par la suite, au titre d'une action préparatoire.

À la suite d'une évaluation positive du programme en 2015, la Commission a présenté, en juin 2016, une proposition législative relative à la mise en place d'un programme de l'Union visant à poursuivre le soutien accordé à ces deux organisations pour la période allant du 1^{er} mai 2017 au 31 décembre 2020. Le règlement (UE) 2017/826, qui établit ce programme, a été adopté par les colégislateurs en mai 2017. Ce règlement a désigné BETTER FINANCE et Finance Watch comme bénéficiaires du programme.

Le budget global alloué au programme de renforcement des capacités est réparti entre les deux organisations en tenant compte de leurs demandes de subvention respectives analysées par la Commission. Sur cette base, ces organisations ont reçu de la Commission les montants indiqués dans le tableau ci-dessous.

	Du 1 ^{er} mai 2017 au 31 décembre 2017	2018	2019	De janvier 2020 au 9 septembre 2020*
Finance Watch	629 058,56 EUR	1 100 000,00 EUR	957 898,54 EUR	618 750 EUR
BETTER FINANCE	292 393,80 EUR	390 552,84 EUR	410 000,00 EUR	205 000 EUR

* Préfinancement

Pour 2020, le montant final versé aux deux bénéficiaires sera probablement assez similaire à celui des années précédentes. La convention de subvention autorise le paiement d'un montant maximal de 1 043 048 EUR à Finance Watch et de 410 000 EUR à BETTER FINANCE, si les conditions applicables sont remplies.

Conformément à l'article 7 du règlement (UE) 2017/826, le taux maximal de cofinancement direct est de 60 % des coûts éligibles.

L'article 1^{er} du règlement prévoit une base pour le financement des actions suivantes:

- a) les activités de recherche, y compris la production de recherches et de données propres ainsi que le développement d'une expertise;
- b) le dialogue avec les consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers en entrant en contact avec les réseaux de consommateurs et les lignes d'assistance téléphonique qui existent dans les États membres, afin de recenser les questions pertinentes pour l'élaboration d'une politique de l'Union en faveur de la protection des intérêts des consommateurs dans le domaine des services financiers;
- c) les activités de sensibilisation, les activités de diffusion et l'organisation de l'éducation et de la formation financières, directement ou par l'intermédiaire de leurs membres nationaux, y compris à destination d'un vaste public de consommateurs, d'autres utilisateurs finaux et de non-experts;
- d) les activités visant à renforcer les interactions entre les membres des organisations visées à l'article 3, paragraphe 1, ainsi que les activités de plaidoyer et de conseil visant à promouvoir les positions desdits membres au niveau de l'Union et l'intérêt général et du public dans le domaine de la réglementation financière et de l'Union.

L'article 9 du règlement (UE) 2017/826 exige de la Commission qu'elle présente au Parlement européen et au Conseil un rapport d'évaluation sur la réalisation des objectifs du programme. Tel est l'objet du présent rapport.

3. Objectifs et méthodologie de l'évaluation

Conformément à l'article 9 du règlement (UE) 2017/826, le rapport d'évaluation doit apprécier:

i) la pertinence et la valeur ajoutée globales du programme; ii) l'effectivité et l'efficacité de son exécution; et iii) l'efficacité globale et individuelle de l'action des bénéficiaires au regard des objectifs du programme.

Conformément à l'article 2 du règlement, les objectifs du programme sont les suivants:

- a) *renforcer davantage la participation et l'engagement actifs des consommateurs, des autres utilisateurs finaux de services financiers et des parties intéressées représentant les intérêts des consommateurs et des autres utilisateurs finaux de services financiers en faveur de l'élaboration des politiques de l'Union et d'autres politiques multilatérales pertinentes dans le domaine des services financiers;*
- b) *informer les consommateurs, les autres utilisateurs finaux de services financiers et les parties intéressées représentant leurs intérêts sur les enjeux de la réglementation du secteur financier.*

Pour faciliter l'évaluation, la Commission a demandé qu'une étude (annexée au présent rapport) soit réalisée afin de déterminer si les subventions octroyées à Finance Watch et à BETTER FINANCE avaient permis d'atteindre les objectifs du programme. Cette étude comportait une analyse complète et approfondie des opérations des bénéficiaires cofinancées au titre des

conventions de subvention octroyées pour 2017 et 2018. Elle se fonde sur plusieurs sources, recueillies et évaluées au moyen de différents canaux de collecte de données: recherche documentaire, enquêtes en ligne et entretiens avec les parties prenantes.

Recherche documentaire

Le contractant de la Commission a évalué des sources primaires, telles que des rapports annuels, des programmes de travail, des enquêtes menées auprès de membres, ainsi que d'autres documents pertinents permettant d'établir des indicateurs de performance clés. Ces travaux ont été complétés, au besoin, par des publications produites au niveau national, international et de l'Union, dont des articles dans les médias, afin d'élargir le contexte de l'analyse.

Enquêtes en ligne

Le contractant a réalisé des enquêtes en ligne concernant BETTER FINANCE et Finance Watch. Ces enquêtes contenaient une série de questions spécifiquement adaptées en fonction du type de parties prenantes. Cinq groupes de parties prenantes étaient ciblés: des organisations membres, des associations bancaires, des organisations de consommateurs, des autorités publiques nationales et des organismes publics de l'Union. Les deux enquêtes étaient accessibles aux participants du 7 octobre au 3 décembre 2019. Elles ont été partagées avec 309 parties prenantes, le nombre total de participants étant de 179 (soit une participation de 58 %).

Entretiens

Les entretiens avec les parties prenantes ont été menés sur la base d'un format semi-structuré et ont ciblé les mêmes groupes de parties prenantes que ceux visés par le questionnaire d'enquête. Les questions posées lors des entretiens avaient pour objectif de compléter les informations fournies par la recherche documentaire et les enquêtes en ligne et de combler les éventuelles lacunes subsistant dans les données ou les informations. Au total, 25 entretiens ont été menés auprès de diverses parties prenantes.

La Commission a complété l'étude réalisée par le consultant, notamment par une analyse des activités des deux bénéficiaires et par une analyse de l'exécution du programme en 2019.

L'une des principales limites de l'évaluation tenait au fait que la littérature secondaire ne recelait qu'un nombre très limité de références aux deux bénéficiaires. La recherche documentaire s'est donc largement limitée aux informations fournies par les bénéficiaires eux-mêmes (par exemple, leurs rapports annuels). Les enquêtes et entretiens visaient à remédier à cette limitation.

4. Résultat de l'évaluation

a) Présentation générale du travail effectué par les bénéficiaires entre 2017 et 2019

FINANCE WATCH

Finance Watch est une association internationale sans but lucratif de droit belge, enregistrée le 28 avril 2011. Elle compte actuellement 13 membres du personnel, soit un peu moins qu'en 2017. Elle se structure en trois divisions interdépendantes: recherche et plaidoyer; communications et réseaux; et financement et opérations. Tous les services sont supervisés par le secrétaire général, le conseil d'administration et les membres. L'organisation a été créée pour contrebalancer l'influence du secteur financier en représentant les points de vue du grand public et des utilisateurs finaux de services financiers. Sa mission est de défendre les intérêts de la société civile dans le secteur financier.

Le nombre de membres de Finance Watch a légèrement augmenté depuis 2017. L'organisation compte actuellement 110 membres: 78 membres à part entière (45 organisations et 33 membres individuels) et 32 membres associés (dont 22 organisations et 10 membres individuels). Les membres constituent un groupe diversifié représentant des universités, des syndicats, des réseaux nationaux de Finance Watch, des ONG ainsi que des organisations caritatives intéressées par l'autonomisation des consommateurs. Les membres proviennent de 17 États membres (avec une base plus faible en Europe de l'Est qu'en Europe de l'Ouest) et de 3 pays tiers.

Finance Watch couvre un large éventail de sujets financiers, notamment les services financiers de détail, les services bancaires, les prêts non performants, la finance durable, les technologies de la finance, les marchés financiers, la surveillance financière, l'union des marchés des capitaux (UMC) et l'inclusion financière.

Finance Watch dépend dans une large mesure du financement de l'Union: au cours de la période 2017-2019, ce bénéficiaire a reçu 2 686 957 EUR de la Commission. Le reste de son financement est essentiellement couvert par des fonds de tiers qui, pour les fonds éligibles en 2019, représentaient 39,4 % du financement total (la fondation MAVA² étant le principal donateur).

BETTER FINANCE

BETTER FINANCE (nom complet «Fédération européenne des épargnants et des usagers des services financiers») est une organisation d'intérêt public créée en 2009 et enregistrée en Belgique. L'organisation compte actuellement 8 membres du personnel (2 de plus qu'en 2017) et 37 organisations membres. Parmi ses membres figurent des associations d'actionnaires, des ONG nationales centrées sur des investisseurs privés ou la protection des consommateurs, des

² La fondation MAVA est une fondation philanthropique dont les intérêts sont essentiellement: i) la conservation de la biodiversité dans le bassin méditerranéen, en Afrique de l'Ouest et en Suisse; et ii) la promotion d'une économie durable. Jusqu'en fin 2019, Finance Watch faisait partie d'un programme MAVA (Économie au service de la nature — E4N) axé sur des approches visant la restauration et la préservation du capital naturel.

<https://mava-foundation.org/fr/>

fonds de retraite et des associations de consommateurs. Les membres proviennent de 18 États membres (avec une base plus faible en Europe de l'Est qu'en Europe de l'Ouest) et de 5 pays tiers.

Compte tenu de la structure de sa base de membres, les priorités stratégiques de BETTER FINANCE couvrent un large éventail de sujets pertinents pour les investisseurs de détail, tels que: la protection des investisseurs, la surveillance et le respect de la législation, des thématiques en rapport avec des produits financiers (PRIIP³, OPCVM⁴, MiFID⁵, etc.) et avec les retraites (DDA⁶, PEPP⁷, IRP, etc.), la transparence des coûts et des résultats, les informations précontractuelles, le conseil, la distribution de produits d'investissement de détail, les droits des actionnaires, ou encore la finance numérique.

Au cours de la période 2017-2019, ce bénéficiaire a reçu 1 092 947 EUR de la Commission. Concernant la part du financement non couverte par des subventions de la Commission, BETTER FINANCE dépend essentiellement des cotisations de ses membres et des apports de ses partenaires (qui représentaient quelque 37 % de ses revenus en 2018-2019).

b) Évaluation sur la base des critères

Pertinence et valeur ajoutée européenne globales du programme

Les activités de plaidoyer au niveau de l'Union pour le compte d'acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur restent indispensables pour que le point de vue des consommateurs et des utilisateurs finaux soit pris en considération. Étant donné que la législation sur les services financiers est adoptée en grande partie au niveau de l'Union, les organisations de défense des intérêts des consommateurs devraient également être actives au niveau de l'Union. Ces organisations devraient en outre être soutenues par une large base de membres au sein des États membres.

Le programme de l'Union permet à ces organisations de s'assurer qu'elles disposent de l'expertise nécessaire pour représenter efficacement les intérêts des consommateurs et des utilisateurs finaux dans le cadre de l'élaboration des politiques financières. Compte tenu de leur dépendance à l'égard des financements de l'Union, Finance Watch et BETTER FINANCE ne seraient pas en mesure, en l'absence de subventions de l'Union, d'apporter un même niveau de soutien aux intérêts des utilisateurs de services financiers. En outre, il est toujours structurellement difficile d'attirer des fonds supplémentaires lorsqu'il s'agit de sujets liés aux consommateurs. Cela s'explique en partie par la grande dispersion des groupes d'intérêt et par le caractère marginal des incitations pour chaque individu. Tel est le cas pour BETTER FINANCE

³ Produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.

⁴ Organismes de placement collectif en valeurs mobilières.

⁵ Directive sur les marchés d'instruments financiers.

⁶ Directive sur la distribution d'assurances.

⁷ Produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle.

et Finance Watch, comme pour d'autres organisations représentant les consommateurs. Si des subventions de l'Union n'étaient pas accordées à ces deux organisations, d'autres organisations de l'Union seraient certainement incapables de combler cette lacune.

Afin de garantir la participation active de ces groupes à l'élaboration des politiques de l'Union et d'autres politiques multilatérales dans le domaine des services financiers, il est nécessaire de poursuivre l'octroi de ces subventions.

BETTER FINANCE et Finance Watch ont toutes deux réussi à se positionner en tant que véritables porte-parole des consommateurs dans le domaine des services financiers, dans lequel elles ont acquis une expertise importante. Ainsi que l'a révélé l'étude, BETTER FINANCE et Finance Watch sont largement appréciées par les parties prenantes, et leur contribution est considérée comme de grande qualité. Leurs activités sont complémentaires et ne se recoupent que partiellement. BETTER FINANCE se concentre sur les questions relatives aux utilisateurs de services financiers, en accordant une attention toute particulière aux investisseurs et aux épargnants-retraite, ainsi que sur la finance durable et la finance numérique. Finance Watch couvre de manière plus générale les services financiers de détail, mais aussi d'autres thématiques telles que la finance durable et les questions prudentielles. Ensemble, ces deux organisations ont couvert la plupart des sujets liés aux consommateurs ou aux utilisateurs et qui étaient au centre du débat d'orientation de l'Union sur les services financiers au cours de la période 2017-2019.

Outre Finance Watch et BETTER FINANCE, il n'existe actuellement aucune autre organisation au niveau de l'Union en mesure de couvrir de manière aussi détaillée un éventail comparable de sujets dans le domaine des services financiers. Même si d'autres organisations (telles que le BEUC⁸, la COFACE⁹ ou AGE Europe¹⁰) représentent les consommateurs, celles-ci ne sont pas exclusivement centrées sur les services financiers et n'ont pas nécessairement le même niveau de spécialisation et d'expertise en la matière. Compte tenu de la complexité et de la technicité de la législation sur les services financiers, cette connaissance approfondie d'un large éventail de sujets financiers est nécessaire pour garantir une représentation adéquate des intérêts des consommateurs.

Effectivité et efficacité de l'exécution du programme

⁸ Le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) est le groupe faîtière de 44 associations indépendantes de consommateurs de 32 pays. Son rôle consiste à représenter celles-ci auprès des institutions de l'Union et à défendre les intérêts des consommateurs européens.
<https://www.beuc.eu/>

⁹ COFACE Families Europe promeut le bien-être, la santé et la sécurité des familles et de leurs membres dans une société en mutation, constitue un organisme de confiance pour la prise en compte des questions familiales et se fait l'écho des familles et de leurs besoins au sein de l'Union et au-delà.
<http://www.coface-eu.org/>

¹⁰ AGE Platform Europe est un réseau européen d'organisations à but non lucratif représentant les personnes âgées de 50 ans et plus, dont l'objectif est de faire entendre et de promouvoir les intérêts des citoyens de l'Union âgés de 50 ans et plus et de sensibiliser aux questions qui les concernent le plus.
<https://www.age-platform.eu/about-age>

En raison de la complexité du processus législatif, il n'est pas possible d'attribuer un texte législatif approuvé, ou des éléments de celui-ci, aux efforts de plaidoyer d'une seule organisation. Toutefois, il ne fait aucun doute que certaines modifications proposées par les bénéficiaires au cours des négociations législatives ont été reprises par le législateur. Ainsi, certaines des modifications suggérées par BETTER FINANCE et Finance Watch sur la proposition relative au PEPP ont été adoptées par les législateurs. Les parties prenantes interrogées au cours de l'étude ont estimé que ce programme avait permis d'améliorer l'élaboration des politiques financières. Elles ont également indiqué que les décideurs avaient le sentiment d'être mieux informés grâce au travail des bénéficiaires.

L'apport de Finance Watch et de BETTER FINANCE au processus d'élaboration des politiques financières a été important, notamment grâce à leurs contributions aux consultations publiques, à leur participation à d'importants groupes d'experts de la Commission et des AES et à d'autres publications. Sur la base de leurs activités de recherche, les bénéficiaires pourraient contribuer à combler les lacunes qui existent au niveau de la compréhension globale de certains phénomènes financiers.

Ensemble, ces deux organisations ont travaillé sur la plupart des sujets liés aux consommateurs ou aux utilisateurs et qui étaient au centre du débat d'orientation de l'Union sur les services financiers. Les travaux de BETTER FINANCE ont généralement porté sur des questions relatives aux utilisateurs de services financiers, en se focalisant particulièrement sur les investisseurs et les épargnants-retraite, ainsi que sur la finance durable et la finance numérique. Finance Watch a couvert les services financiers de détail, la finance durable et les questions prudentielles. Toutefois, certaines parties prenantes ont déclaré que les bénéficiaires auraient pu traiter de manière plus approfondie certains sujets, par exemple la révision des AES ou l'évaluation du crédit.

Afin d'informer les consommateurs, de les sensibiliser et de contribuer à l'éducation financière, les bénéficiaires ont déployé des efforts considérables pour dialoguer avec les consommateurs, en recourant notamment à des outils innovants, aux médias sociaux et à des campagnes.

Effectivité et efficacité globales et individuelles de l'action des bénéficiaires au regard des objectifs

FINANCE WATCH

Effectivité

Au cours de la période d'évaluation, Finance Watch a pris part aux principaux débats et s'est intéressée aux principales évolutions dans le domaine de la réglementation financière. Elle a couvert un très large éventail de sujets, parmi lesquels les assurances, l'inclusion financière, la finance durable et les technologies de la finance. En 2017, Finance Watch a travaillé plus particulièrement sur des thématiques telles que les technologies de la finance, la directive

MiFID II, les prêts non performants, l'assurance automobile et les paiements transfrontières. En 2018 et 2019, l'organisation s'est particulièrement penchée sur la finance durable. Parmi les autres sujets couverts figuraient l'inclusion financière et la directive Solvabilité II. Certaines parties prenantes ont indiqué que Finance Watch aurait également pu traiter d'autres sujets tels que la culture d'entreprise dans les établissements financiers.

Finance Watch a également apporté son expertise au processus d'élaboration des politiques de différentes manières, notamment en répondant aux consultations publiques et en participant aux groupes d'experts de la Commission et des AES. En 2017-2019, Finance Watch a pris part à d'importantes consultations dans ses domaines d'expertise. Elle a répondu à 33 consultations publiques consacrées à la politique financière. À titre d'exemple, en 2017, l'organisation a contribué aux consultations de la Commission portant sur les technologies de la finance, la transparence et les frais dans les transactions transfrontières, au réexamen de la législation relative à l'assurance automobile dans le cadre du programme REFIT, ainsi qu'à la consultation de l'AEMF¹¹ sur les orientations concernant les exigences en matière d'adéquation de la directive MiFID II. En 2018, elle a répondu à la consultation de la Commission portant sur l'établissement d'un cadre visant à faciliter les investissements durables, ainsi qu'à une proposition de directive relative à une nouvelle donne pour les consommateurs. En 2019, elle a, par exemple, répondu à des consultations menées dans le cadre du plan d'action de l'Union sur la finance durable, à la consultation de l'AEMF sur l'intégration des risques en matière de durabilité et des facteurs de durabilité dans la directive MiFID, dans la directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs et dans la directive sur les OPCVM. Elle a également contribué à l'évaluation de la directive sur le crédit à la consommation et à la consultation de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP) sur la durabilité dans le cadre de Solvabilité II. L'étude du consultant a démontré que les réponses à ces consultations étaient de haute qualité.

Finance Watch a également continué de prendre une part active aux travaux des groupes d'experts de la Commission et des AES, dans le cadre notamment du groupe des utilisateurs de services financiers de la Commission européenne, du groupe d'experts techniques de la Commission européenne sur la finance durable et du groupe consultatif d'experts sur l'éthique numérique de l'AEAPP. Sa participation à des groupes d'experts¹² a légèrement augmenté au cours de cette période. Elle a occupé 5 postes au sein de groupes d'experts en 2017 et 7 en 2018 et 2019.

En outre, Finance Watch publie de plus en plus de notes d'information et de documents (4 publications en 2017, 9 en 2018 et 13 en 2019) sur différents sujets. Par exemple, elle a publié le document d'information «ESMA's role in sustainable finance» (en 2017), une note

¹¹ Autorité européenne des marchés financiers.

¹² Ce chiffre inclut uniquement la participation à des groupes d'experts de représentants de Finance Watch. Il ne comprend pas la participation éventuelle d'experts appartenant à des organisations membres de Finance Watch, à moins qu'ils ne siègent au sein du groupe en tant que représentants de Finance Watch.

d'orientation sur les envois de fonds (en 2018) et la note d'information intitulée «insurance and discrimination» (en 2019). Lors des élections au Parlement européen, Finance Watch a préparé des notes d'information à l'intention des candidats et noué un dialogue avec des députés nouvellement élus afin de préparer la législature à venir. Au cours de la période 2017-2019, Finance Watch a produit 24 publications, dont plusieurs notes stratégiques et documents de réflexion, mais aussi un certain nombre de rapports de recherche détaillés. Par exemple, en 2018, elle a publié la deuxième édition de l'*indice mondial de la finance verte* (GGFI 2) sur la base d'une enquête mondiale visant à recueillir le point de vue des professionnels de la finance sur la qualité et l'étendue des offres de financement vert dans 110 centres financiers internationaux.

L'objectif consistant à faire participer les utilisateurs finaux et les acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur a été réalisé au moyen de campagnes, d'événements associatifs, de vidéos, de dessins humoristiques, etc. Le nombre d'événements organisés par Finance Watch a augmenté au cours de la période 2017-2019 (en moyenne 12 événements par an). Elle a par exemple organisé, en 2018, le Change Finance Forum (forum sur la transformation de la finance, réunissant différents experts afin de débattre de divers sujets), un événement particulièrement fructueux du point de vue du dialogue avec les consommateurs. Une autre action qui a fortement suscité l'intérêt en 2019 est une campagne lancée par Finance Watch sur les projets de Facebook visant à introduire son propre système de paiement et de monnaie, Libra. La campagne avait pour objectif d'informer les décideurs et le public des risques pour la stabilité du système financier et a donné au public la possibilité de faire part de ses craintes sous la forme d'une pétition. Le bénéficiaire a également produit un certain nombre de vidéos (49 vidéos au cours de la période 2017-2019) afin d'apporter aux citoyens une meilleure compréhension des questions financières. Ainsi, en 2018, plusieurs courtes vidéos ont été lancées sur différents sujets tels que les exigences en matière de fonds propres, la finance durable, les bonus des courtiers et les incitations à la prise de risques excessifs. Finance Watch a également réussi à accroître son potentiel de communication grâce à un nouvel outil basé sur le dessin humoristique, qui permet de s'adresser efficacement à un public plus large et à des acteurs non spécialisés.

Elle a informé le public des enjeux de la réglementation des marchés financiers par l'intermédiaire de ses membres et d'actions coordonnées au niveau national. Ainsi que l'ont souligné les parties prenantes interrogées, l'expertise fournie par Finance Watch a été utilisée au cours des débats nationaux auxquels ces parties ont pris part. Dans un nombre limité de cas, ces parties prenantes ont traduit les publications de Finance Watch dans leur langue nationale.

Les participants à l'enquête ont estimé que la qualité des activités de communication de Finance Watch était élevée et ont jugé, en particulier, que sa lettre d'information était efficace. Au cours de la période concernée, Finance Watch a publié 51 communiqués de presse. Les participants à l'enquête ont estimé que ces communiqués permettaient d'informer efficacement les consommateurs. Par l'intermédiaire des médias sociaux, Finance Watch a partagé des contenus et réagi à divers sujets, tels que le changement climatique et la pandémie de COVID-19. Son

utilisation des médias sociaux et des médias en ligne a été jugée particulièrement efficace et a permis au bénéficiaire de jouir d'une plus grande visibilité par rapport à d'autres organisations similaires. Le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux a considérablement augmenté en 2017-2019 et Finance Watch compte actuellement un nombre élevé d'abonnés par rapport à d'autres organisations similaires (21 000 abonnés sur Facebook et 10 750 sur Twitter). Elle a également renforcé son potentiel de communication grâce à un nouveau site web. En outre, Finance Watch bénéficie d'une couverture médiatique internationale très étendue, étant citée, de 2017 à 2019, dans 374 articles de presse internationale.

Dans l'ensemble, l'étude a montré que les réalisations de Finance Watch sont généralement considérées comme étant de haute qualité, y compris par des fonctionnaires des institutions européennes, des membres de Finance Watch et d'autres parties prenantes.

Efficacité

L'étude a montré que, pendant la période d'évaluation, le ratio coûts/réalisations de Finance Watch était relativement stable. De 2017 à 2018, l'augmentation des dépenses consacrées à l'acquisition d'expertise, à l'analyse des politiques, aux activités de plaidoyer et aux affaires publiques a permis une hausse du nombre de réalisations (rapports, notes d'information, documents d'orientation, auditions publiques, interventions publiques et vidéos, par exemple). Dans d'autres domaines tels que la communication, le ratio coûts/réalisations a également été relativement stable, ce qui indique qu'un même niveau d'efficacité a été maintenu.

De 2018 à 2019, les dépenses dans le domaine de la communication ont connu une légère hausse. L'augmentation du nombre de réalisations dans le domaine de la communication en 2019 par rapport à 2018 (événements, communiqués de presse et lancement d'un nouveau site web, par exemple) témoigne d'une plus grande efficacité des réalisations en matière de communication.

BETTER FINANCE

Effectivité

BETTER FINANCE a fait connaître aux décideurs politiques le point de vue des utilisateurs finaux de services financiers grâce à ses réponses aux consultations publiques, à sa participation à des groupes d'experts, à la production de documents de synthèse et aux discussions menées avec différents groupes d'intérêt. Au fil des ans, BETTER FINANCE a couvert un large éventail de sujets pertinents pour les consommateurs de produits financiers. En 2017, l'organisation a accordé une attention particulière à l'épargne-retraite et à l'«investissement robot-conseillé»¹³. En 2018, elle s'est notamment penchée sur des thématiques liées à la protection des investisseurs et des utilisateurs de services financiers, ainsi que sur le respect des règles relatives aux informations précontractuelles applicables aux produits d'investissement packagés de détail.

¹³ Investissement sur la base de conseils donnés par un programme informatique utilisant certaines informations relatives aux clients, telles que l'âge, le niveau salarial et la tolérance au risque.

En 2019, BETTER FINANCE a travaillé sur des sujets tels que le recours collectif, la directive MiFID II, le PEPP, les PRIIP, les OPCVM, Solvabilité II, la directive DDA, les IRP, l'union des marchés des capitaux, la finance durable (taxonomie, écolabel) et la finance numérique.

Au cours de ces 3 années, BETTER FINANCE a été particulièrement efficace. Elle a ainsi répondu à près de 70 consultations. Les consultations publiques portaient sur un large éventail de sujets, en particulier des sujets présentant un intérêt pour les investisseurs. Ainsi, en 2017, BETTER FINANCE a contribué à la consultation de l'AEMF sur les exigences en matière de gouvernance de la directive MiFID ainsi qu'à la consultation sur la forme et le contenu du prospectus. En 2018, elle a notamment répondu au document de consultation conjoint des AES sur les modifications à apporter au document d'informations clés sur les PRIIP¹⁴, ainsi qu'au questionnaire de la Commission sur l'adéquation des informations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). En 2019, elle a répondu à la consultation de l'AEMF sur l'intégration des risques en matière de durabilité et des facteurs de durabilité dans la directive OPCVM et dans la directive sur les gestionnaires FIA¹⁵. En outre, BETTER FINANCE a également répondu à des consultations dans le domaine de la finance durable et de la finance numérique, telles que la consultation de la Commission sur les règles relatives aux solutions numériques et aux opérations transfrontières efficaces, ou la consultation de l'ABE¹⁶ sur le document de réflexion relatif à son approche des technologies de la finance (Fintech), ainsi qu'au questionnaire du groupe d'experts de haut niveau sur la finance durable. Les participants ont indiqué que BETTER FINANCE couvrait des domaines techniques d'une manière aisément compréhensible pour les consommateurs et les utilisateurs finaux. En outre, BETTER FINANCE a produit plus de 15 documents de prise de position au cours de ces 3 années.

BETTER FINANCE a également poursuivi sa participation et sa contribution à des discussions de groupes d'experts, tels que le groupe des utilisateurs de services financiers de la Commission européenne, le groupe des parties intéressées au secteur bancaire (ABE), le forum de haut niveau sur l'union des marchés des capitaux, et le groupe d'experts sur le PEPP (AEAPP). Sa participation à des groupes d'experts¹⁷ a légèrement augmenté au cours de cette période. BETTER FINANCE a occupé 8 postes au sein de groupes d'experts en 2017, 8 en 2018 et 10 en 2019. Elle a également été invitée à prendre la parole lors de plusieurs auditions, par exemple au Parlement européen dans le cadre de la proposition relative au PEPP.

Outre des notes d'orientation et des documents de réflexion, BETTER FINANCE a produit un certain nombre de rapports de recherche détaillés (4 en 2017, 7 en 2018 et 6 en 2019),

¹⁴ Documents d'informations clés (DIC) relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIP).

¹⁵ Directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs.

¹⁶ Autorité bancaire européenne.

¹⁷ Ce chiffre inclut uniquement la participation à des groupes d'experts de représentants de BETTER FINANCE. Il ne comprend pas la participation éventuelle d'experts appartenant à des organisations membres de BETTER FINANCE, à moins qu'ils ne siègent au sein du groupe en tant que représentants de BETTER FINANCE.

répertoriant les questions actuelles présentant un intérêt pour les consommateurs et les utilisateurs finaux de services financiers. Par exemple, en 2017, elle a produit des publications sur le «conseil automatisé»¹⁸ et l'épargne-pension. Elle a également publié des rapports sur des thématiques en rapport avec la protection des investisseurs — qui ont bénéficié d'un suivi de la part du Parlement européen — dont le document relatif à la vente abusive de produits financiers. En 2018, BETTER FINANCE a publié le rapport de recherche intitulé *Fund Benchmark Disclosure Compliance*, portant sur la vérification de la conformité des DIC de certains fonds OPCVM investissant dans des actions.

L'objectif visant à mieux informer les consommateurs a été atteint au moyen de campagnes, d'événements et de communiqués de presse. Entre 2017 et 2019, BETTER FINANCE a publié plus de 70 communiqués de presse dans lesquels étaient fournies des informations sur les évolutions politiques et réglementaires au niveau européen ayant une incidence sur les investisseurs et les utilisateurs finaux de services financiers. Grâce à un nombre croissant de communiqués de presse rédigés dans plusieurs langues, le bénéficiaire a assuré le lien avec la presse financière et générale.

Au cours de ces 3 années, BETTER FINANCE a organisé en moyenne 8 événements par an (tels que des conférences internationales et des conférences de presse), avec une participation croissante au fil des ans. Ainsi, en 2019, BETTER FINANCE et l'institut CFA ont organisé conjointement une conférence internationale sur la rentabilité durable. En outre, BETTER FINANCE bénéficie d'une couverture médiatique internationale étendue, étant donné qu'elle a été citée, de 2017 à 2019, dans 296 articles de presse internationale.

BETTER FINANCE a lancé son nouveau site web début 2019, offrant ainsi aux visiteurs une interface plus conviviale et un accès plus aisé aux informations les plus importantes. Elle a également informé ses membres et parties prenantes des dernières évolutions législatives et réglementaires par l'envoi d'une lettre d'information.

L'étude a indiqué que la présence de BETTER FINANCE dans les médias sociaux est relativement faible (par rapport à des organisations similaires). Les comptes de BETTER FINANCE sur les médias sociaux affichent un nombre limité, quoique croissant, d'abonnés (452 abonnés sur Facebook et 1 340 sur Twitter).

Efficacité

L'étude a également analysé les réalisations des organisations, en procédant à une évaluation quantitative et qualitative, et a conclu que le niveau des réalisations de BETTER FINANCE était stable. Au cours des 3 années, on observe, de manière générale, que les activités de sensibilisation et de diffusion, ainsi que dans le domaine de l'éducation et de la formation

¹⁸ Conseil financier donné par un programme informatique utilisant certaines informations relatives aux clients, telles que l'âge, le niveau salarial et la tolérance au risque.

financières, ont globalement augmenté. Entre 2017 et 2019, BETTER FINANCE a amélioré son ratio coûts/réalisations dans ses autres activités (par exemple, la recherche et le plaidoyer).

De 2018 à 2019, les dépenses consacrées à la sensibilisation, à la diffusion ainsi qu'à l'éducation et à la formation financières ont augmenté. La hausse du nombre de réalisations (par exemple, des événements et des communiqués de presse) a montré que le niveau d'efficacité dans ce domaine était relativement stable.

5. Conclusion

L'évaluation montre que les objectifs du programme ont été atteints de manière générale.

L'objectif visant à renforcer davantage la participation des consommateurs et des utilisateurs finaux de services financiers à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers a été atteint. Les travaux de Finance Watch et de BETTER FINANCE ont permis d'enrichir les débats d'orientation. Les deux organisations ont proposé un point de vue différent, que les décideurs politiques auraient autrement pu manquer ou négliger. Elles ont toutes deux apporté une expertise importante en contribuant à des consultations publiques et en participant à de nombreux groupes d'experts de la Commission et des AES. Elles ont présenté leur point de vue aux décideurs de différentes manières (y compris au moyen d'auditions, de réunions, de documents de réflexion, etc.).

L'objectif consistant à informer les consommateurs et autres utilisateurs finaux de services financiers sur les enjeux de la réglementation du secteur financier a été atteint de manière générale. Les deux bénéficiaires ont tenu les consommateurs informés, notamment à l'aide de campagnes, de communiqués de presse, etc.

Afin de défendre les intérêts des consommateurs et des utilisateurs finaux, il est indispensable de poursuivre les efforts de plaidoyer au niveau de l'Union pour le compte d'acteurs qui ne sont pas des entreprises du secteur.

Compte tenu de leur dépendance à l'égard des financements de l'Union, Finance Watch et BETTER FINANCE ne seraient pas en mesure, en l'absence de ces financements, d'apporter un même niveau de soutien aux intérêts des utilisateurs de services financiers et ne pourraient donc pas représenter les intérêts des consommateurs de la même manière. Si des subventions de l'Union n'étaient pas accordées à ces deux organisations, d'autres organisations de l'Union seraient elles aussi incapables de combler cette lacune. Aussi le financement de l'Union continue-t-il d'être indispensable afin de renforcer la participation des consommateurs à l'élaboration des politiques de l'Union dans le domaine des services financiers.

En dehors de Finance Watch et BETTER FINANCE, il n'existe actuellement aucune autre organisation au niveau de l'Union en mesure de couvrir de manière aussi détaillée un éventail comparable de sujets dans le domaine des services financiers.