



L'ASSOCIATION CANADIENNE DES PROGRAMMES DE RESSOURCES POUR LA FAMILLE

**LES FAMILLES VULNÉRABLES ET LA CONSOMMATION ÉLECTRONIQUE :
ATTITUDES, COMPORTEMENTS ET OBSTACLES ACTUELS FACE AUX
INFORMATIONS ÉLECTRONIQUES**

**Rapport préparé pour le Programme de contributions pour les organisations sans but
lucratif de consommateurs et de bénévoles**

Juin 2010

LES FAMILLES VULNÉRABLES ET LA CONSOMMATION ÉLECTRONIQUE :
ATTITUDES, COMPORTEMENTS ET OBSTACLES ACTUELS FACE AUX INFORMATION,
ÉLECTRONIQUES

Responsable de la méthodologie du projet : Hayat Ghazal, candidate au doctorat

Gestionnaire du projet et animatrice des groupes de discussion : Christine Colbert, directrice de la recherche et des projets, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada)

L'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille a reçu du financement du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

L'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille
707-331, rue Cooper
Ottawa (Ontario) K2P 0G5
Téléphone : 613-237-7667 télécopieur : 613-237-8515
Site Web : www.frp.ca
Courriel : info@frp.ca

Ce rapport est consultable à l'URL www.frp.ca

RÉSUMÉ

L'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada), le porte-parole national du réseau des ressources et du soutien pour les familles, est fière de sa longue tradition d'appui des programmes communautaires de ressources pour la famille du Canada. Depuis plus de 35 ans, FRP Canada joue un rôle moteur dans la conception des programmes et apporte son soutien aux organismes qui lui sont affiliés dans les collectivités de tout le Canada. Ce rôle moteur a permis de créer un secteur du soutien des familles soudé par une identité, des principes, des outils et une formation communs. Comme plus de 500 programmes de ressources pour la famille sont membres de FRP Canada à l'échelle de la nation, cet organisme était dans une situation idéale pour réaliser cette étude.

La recherche a démontré que, malgré les actions concertées au service de la promotion de l'accès universel aux informations électroniques sur la santé et la sécurité des produits, des obstacles à leur utilisation persistent (Leu et autres, 2004; Pandida et Singh, 2008). D'après *l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, la majorité des Canadiens utilisent Internet de façon plus intensive et diversifiée, mais une fracture électronique persiste pour divers groupes de la société canadienne (CIUS, 2007). L'accès à Internet et son utilisation peuvent varier profondément en fonction du revenu, du niveau d'études, de l'emploi, de l'âge et du lieu de résidence des utilisateurs (*Découvrir la fracture numérique*, 2002). Si les Canadiens souhaitent que l'information électronique sur la sécurité des produits de consommation réalise son potentiel, il est indispensable de mieux comprendre les difficultés d'accès informatique et de littératie auxquels certains groupes d'utilisateurs font face. (Norman, 2006; Kontos et autres, 2006). L'équipe de ce projet espère faciliter la compréhension des obstacles auxquels les groupes d'utilisateurs vulnérables sont confrontés, en étudiant l'utilisation des informations électroniques sur la sécurité des produits par les groupes d'utilisateurs suivants : (1) familles biparentales à faible revenu, 2) familles d'immigrants à faible revenu et (3) chefs de famille monoparentale féminines.

L'échantillon de l'étude se composait de parents participant aux programmes de ressources pour la famille dans quatre lieux différents et qui représentaient également les trois sous-groupes de l'étude. Le revenu familial net moyen de ces participants était de 23 000 dollars par an. Chacun d'eux a participé à un groupe de discussion et a rempli une enquête. Une autre enquête a été diffusée aux professionnels des centres de ressources à la famille de tout le Canada. Elle a permis de connaître d'autres points de vue sur les pratiques actuelles des familles vulnérables et des professionnels eux-mêmes en matière de sécurité des produits. Cette étude comportait plus particulièrement les volets suivants :

- une analyse documentaire axée sur : (i) le concept de fracture numérique, (ii) les enseignements tirés d'autres projets de recherche, (iii) des propositions de définition des littératies relatives à Internet et (iv) une brève description des stratégies d'apprentissage électronique au Canada;
- des groupes de discussion et des enquêtes auxquels ont participé 115 parents des 3 sous-groupes de familles à faible revenu de 4 régions géographiques canadiennes : (1) Cambridge/Hamilton (Ontario), (2) Fort St. John (Colombie-Britannique), (3) St. John's (Terre-Neuve) et (4) Winnipeg (Manitoba);

- une enquête auprès de 184 professionnels du soutien de la famille employés par des programmes de ressources pour la famille de tout le Canada.

Le principal objectif de cette étude préliminaire consistait à mieux connaître les pratiques actuelles relatives à l'accès aux informations sur la sécurité des produits et à leur utilisation par les familles vulnérables de quatre régions canadiennes. Les questions semi-structurées des groupes de discussion ne se sont pas limitées à ce thème de recherche et ont également porté sur les informations sur la santé familiale en général. Les quatre domaines de recherche précis de ce projet ont été les suivants :

- (1) les compétences en littératie (technologie et langue) des trois sous-groupes de Canadiens vulnérables;
- (2) le niveau de connaissance actuel des avantages et de la disponibilité des informations électroniques sur la sécurité des produits de consommation pour chaque sous-groupe;
- (3) les facteurs influençant l'accès aux informations électroniques sur la sécurité des produits de consommation et l'utilisation de ces informations;
- (4) les préférences et les besoins des familles en matière de communication des informations sur la sécurité des produits et la santé familiale, ainsi que la description des moyens à employer pour améliorer l'accès à ces informations et leur utilisation.

RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS

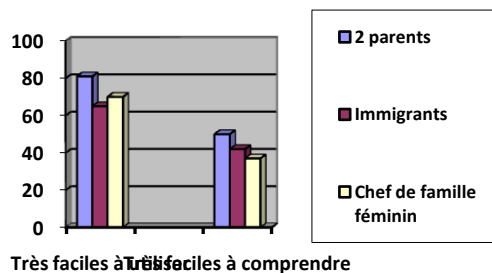
Les constatations de cette étude représentent un instantané des pratiques actuelles en matière d'utilisation des informations sur la sécurité des produits et la santé familiale, plus précisément sous leur forme électronique, par les familles vulnérables et par les professionnels du soutien des familles. Ces constatations révèlent des informations utiles sur les points suivants : 1) les obstacles et les compétences nécessaires pour accéder à Internet et l'utiliser, (2) la connaissance de la disponibilité et des avantages des informations sur la sécurité des produits, (3) les facteurs qui favorisent l'accès aux informations sur la sécurité des produits, (4) les facteurs qui influencent l'utilisation des informations sur la sécurité des produits et (5) les préférences, les besoins et les suggestions en matière de communication des informations sur la sécurité des produits et la santé familiale afin d'améliorer l'accès à ces informations et leur utilisation.

1. OBSTACLES ET COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR ACCÉDER À INTERNET ET L'UTILISER

- L'étude a démontré que la majorité des parents de chaque sous-groupe vulnérable utilise Internet. En vérité, de nombreux participants se sont déclarés très à l'aise pour naviguer dans des sites Web et trouver les informations dont ils ont besoin. En revanche, pour un grand nombre d'entre eux, il existe d'autres obstacles linguistiques et technologiques, entre autres. Les principaux obstacles cités étaient les suivants : (1) manque de temps à cause des responsabilités liées aux enfants, (2) rivalité avec d'autres membres de la famille pour accéder à l'ordinateur, (3) problèmes de compréhension dus à des obstacles linguistiques, (4) conviction que les informations sur la sécurité des produits et la santé familiale trouvées dans Internet sont souvent source de confusion et manquent de fiabilité.

- Pour ce qui concerne l'accès à Internet, 76 % des participants à l'étude possédaient un ordinateur à domicile avec un accès à Internet¹. D'après les commentaires exprimés pendant les groupes de discussion, le coût des services Internet est un lourd fardeau financier, que les familles jugent cependant indispensable dans le monde d'aujourd'hui. Par exemple, plusieurs des chefs de famille monoparentale féminines de l'étude ont expliqué qu'elles annulaient habituellement le service d'accès à Internet pendant les mois précédant Noël et quand d'autres besoins familiaux sont prioritaires.
- Cette étude permet de conclure qu'il est beaucoup plus facile d'accéder aux informations dans Internet sur la sécurité des produits que de les comprendre. Il existait quelques différences mineures entre les sous-groupes pour les difficultés qu'ils rencontraient pour comprendre les informations sur la sécurité des produits (voir Figure 1).

Figure 1 : les informations sur la sécurité des produits dans Internet sont...:



- Les réponses des chefs de famille monoparentales féminines indiquaient que c'est ce sous-groupe qui avait le plus de difficulté à comprendre les informations sur la sécurité des produits. Pour ce sous-groupe, les informations sur la sécurité des produits étaient encore plus difficiles à comprendre que pour les parents immigrants. Cette constatation est relativement surprenante, puisque les familles immigrantes doivent également surmonter les obstacles linguistiques. Elle s'explique peut-être en partie par le niveau d'études supérieur des parents qui sont de nouveaux immigrants dans l'échantillon de l'étude (61 % de niveau collégial ou universitaire) par comparaison avec celui des chefs de famille monoparentale féminines (46 % de niveau collégial ou universitaire).
- D'après les professionnels, les obstacles rencontrés par les familles vulnérables qu'ils soutiennent pour recueillir des informations utiles sur la sécurité des produits étaient les suivants : (1) manque d'accès à un ordinateur à domicile avec un service Internet, (2) manque des compétences en littératie indispensables pour comprendre les informations trouvées dans Internet, (3) manque des compétences en informatique nécessaires pour naviguer dans Internet et (4) situation personnelle (manque de temps, vie stressante). Les réponses des professionnels sur les obstacles qu'ils percevaient pour les familles vulnérables étaient identiques à celles des parents, à l'exception de la plus grande importance, attachée par les professionnels, au manque d'accès à des ordinateurs à domicile équipés d'une connexion à Internet.

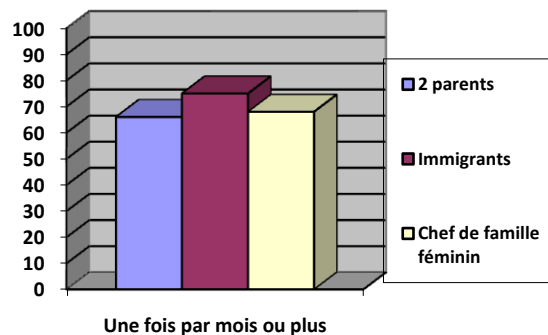
¹ Le taux de pénétration d'Internet était très similaire pour tous les sous-groupes.

- Les constatations relatives aux compétences nécessaires pour utiliser Internet étaient très similaires pour les trois sous-groupes. Tous les groupes reconnaissent que l'utilisation d'Internet exige des compétences technologiques et linguistiques d'un certain niveau. Ils ont souligné que les compétences suivantes étaient nécessaires pour utiliser Internet : 1) savoir utiliser les moteurs de recherche et naviguer dans les sites Web et 2) connaître l'orthographe (des mots clés pour les recherches).

2. CONNAISSANCE DE LA DISPONIBILITÉ ET DES AVANTAGES DES INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Les parents de cet échantillon connaissaient la disponibilité des informations sur la sécurité des produits. La majorité des répondants recherchaient d'ailleurs régulièrement les informations de ce type auprès de diverses sources et ils ont déclaré en retirer d'importants avantages dans leur vie de tous les jours. Cette constatation était particulièrement nette chez le groupe des parents nouveaux immigrants. Comme pour les constatations de la section précédente, les chefs de famille monoparentale féminines ont critiqué la complexité des informations sur la sécurité des produits.

Figure 2 : pourcentage des parents accédant aux informations sur la sécurité des produits une fois par mois ou plus.



- Les commentaires des *groupes de discussion* ont révélé que les parents des trois sous-groupes considèrent les informations sur le rôle parental et le développement de l'enfant utiles, ainsi que celles sur la grippe et les épidémies. Les chefs de famille monoparentale féminines ont exprimé l'intérêt le plus fort pour les informations sur le rôle parental, y compris pour les nourrissons.
- L'enquête des parents a permis de constater que les catégories d'informations sur la sécurité des produits les plus importantes étaient les suivantes : (1) sécurité alimentaire (étiquetage des produits, rappels d'aliments, allergies), (2) sécurité des jouets et sécurité de l'équipement des nourrissons et des enfants (lits d'enfant, marchettes, sièges d'auto, etc.), (3) sécurité de l'environnement (soleil, pesticides, eau, air, plastiques, etc.) et (4) médicaments délivrés sur ordonnance et utilisation sécuritaire des médicaments.

- Les professionnels ont été interrogés sur les thèmes sur lesquels ils se renseignent pour les parents et les personnes responsables d'enfants dans le cadre de leur travail de soutien des familles. Contrairement aux questions de l'enquête des parents, la formulation des questions de l'enquête des professionnels correspondait à celles des informations présentées dans Internet. Les cinq premiers thèmes (deux thèmes ont été mentionnés le même nombre de fois) cités dans les réponses étaient les suivants : (1) sécurité des jouets et de l'équipement des nourrissons et des enfants (lits d'enfant, biberons, marchettes, etc.) 14 %, (2) rôle parental et développement de l'enfant 14 %, (3) grippe et épidémies 13 % et (4,5) sécurité de l'environnement 12 % et sécurité alimentaire (étiquetage des produits, rappels d'aliments, allergies) 12 %.

Il est important de noter que le choix du « rôle parental/développement de l'enfant » ou de « grippe/épidémie » n'était pas proposé dans l'enquête des parents.

3. FACTEURS QUI FAVORISENT L'ACCÈS AUX INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Dans les *groupes de discussion*, Internet a été un moyen déclaré efficace et rapide pour s'informer sur la sécurité des produits, surtout grâce à des sites « officiels » comme celui de Santé Canada. Des difficultés ont cependant été signalées pour trouver des informations précises, ainsi que des difficultés de langue et le manque de temps.
- Bien que la question de la validité et de la fiabilité des informations dans Internet ait été préoccupante pour les trois sous-groupes, les chefs de famille monoparentale féminines ont signalé une très grande méfiance à l'égard des informations sur la sécurité des produits dans Internet.
- Tous les sous-groupes de l'étude ont cité le rôle clé du facteur « personnel » (pouvoir parler des informations avec quelqu'un ou recevoir des informations d'une personne) pour favoriser l'accès aux informations sur la sécurité des produits et la vie familiale et pour les comprendre.
- Dans les *groupes de discussion*, de multiples sources d'information sur la sécurité des produits et la santé familiale ont été citées, dont les bulletins d'information contenant des adresses de site Web (pour obtenir de plus amples renseignements), les médecins, les sites d'enregistrement des produits, les panneaux d'affichage des centres communautaires/centres de ressources pour la famille, les présentoirs de dépliants dans les pharmacies et les bulletins d'information des écoles.
- Dans l'*enquête* des parents, les méthodes suivantes d'accès aux informations sur la sécurité des produits ont été citées le plus fréquemment : (1) activités de réseautage (tels que salons de la santé, groupes d'éducation parentale, etc.), (2) livrets/brochures, (3) magazines sur le rôle parental/journaux locaux, (4) sites Web enregistrés et (5) directement auprès d'une autre personne.
- Les méthodes employées le plus couramment par les familles d'immigrants étaient les suivantes pour accéder aux informations sur la sécurité des produits : (1) lecture de ces

informations dans un livret ou une brochure et (2) accès aux informations sur la sécurité grâce à des centres communautaires/des centres de ressources pour la famille. Pour les familles biparentales et pour les chefs de famille monoparentale féminines les trois principales méthodes employées pour accéder aux informations sur la sécurité des produits étaient les suivantes : 1) auprès de leur famille et de leurs amis. 2) à la télévision et (3) dans Internet.

- Les constatations des *groupes de discussion* des familles biparentales indiquent que ce groupe est particulièrement susceptible d'accéder à des informations sur la sécurité des produits et sur d'autres questions de la vie familiale grâce à des ateliers. Les parents de ce sous-groupe pensent que les ateliers leur permettent de rencontrer d'autres parents et de réseauter avec eux. Ces familles biparentales étaient nombreuses à signaler avoir entendu d'autres parents dire que les informations sur la sécurité présentées dans les sites gouvernementaux, comme celui de Santé Canada, sont très utiles.

4. FACTEURS QUI INFLUENCENT L'UTILISATION DES INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Tous les sous-groupes trouvaient que les informations d'Internet peuvent être écrasantes, sources de confusion et non fiables. Ce sentiment était particulièrement partagé par les membres des sous-groupes des familles biparentales et des chefs de famille monoparentale féminines.
- Les parents sont souvent confrontés au défi d'utiliser plusieurs sources d'information pour valider les informations trouvées dans Internet.
- Les parents de cette étude trouvent qu'il incombe aux fabricants de produits pour enfant et de produits alimentaires de fournir et de diffuser activement les informations sur la sécurité des produits de diverses façons et de « leur présenter les faits ».
- Pour les parents immigrants, des facteurs supplémentaires influencent leur utilisation des informations sur la sécurité des produits, dont l'ignorance des lieux où se procurer ces informations (surtout dans Internet) et l'absence d'amis pour les aider et les conseiller. Comme cela a déjà été indiqué, leur groupe a également signalé des difficultés pour utiliser Internet en général, parce que l'anglais est leur langue seconde.

5. PRÉFÉRENCES, BESOINS ET SUGGESTIONS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DES INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS ET LA SANTÉ FAMILIALE AFIN D'AMÉLIORER L'ACCÈS À CES INFORMATIONS ET LEUR UTILISATION

- Les préférences et les besoins en matière de communication des informations étaient globalement similaires pour ces trois sous-groupes de familles et ne présentaient que quelques variantes mineures d'une région et d'un sous-groupe à l'autre. En règle générale, les constatations réalisées dans les sous-groupes indiquent que la diffusion des informations sur la sécurité des produits doit être réalisée avec créativité pour atteindre les consommateurs, à cause de la façon dont les gens consomment l'information de nos jours (c.-à-d. « encas informationnels » et concurrence de nombreux médias). Les informations doivent être faciles à comprendre et attirer le regard. Par exemple, d'après les parents de

l'étude, le gouvernement a géré la campagne sur le virus H1N1 avec créativité et efficacité. De plus, selon de nombreux parents, les récentes informations sur le rappel des produits Maple Leaf (2009) ont été communiquées efficacement.

- Tous les sous-groupes ont signalé avoir besoin qu'une personne leur parle des informations sur la sécurité des produits, surtout des jouets, et de la santé familiale. Les forums et les groupes de discussion des parents ont été jugés utiles pour diffuser des informations de ce type.
- Les parents pensaient que le gouvernement doit trouver le moyen de tenir les entreprises responsables de leurs produits, y compris grâce à des étiquettes compréhensibles et « honnêtes ».
- Les groupes de Winnipeg (Manitoba) et de Fort St. John (Colombie-Britannique) ont tous les deux mentionné l'extrême utilité des salons de la santé, surtout quand des dépliants sont remis aux parents et qu'ils peuvent poser des questions. Les groupes de Cambridge (Ontario) et de Fort St. John (Colombie-Britannique) ont également indiqué que les journaux locaux gratuits sont une source d'information particulière sur la sécurité des produits.
- Les données collectées dans les *groupes de discussion* des familles immigrantes permettent de conclure que ce sous-groupe préfère nettement accéder aux informations sur la sécurité des produits grâce à des centres communautaires, des médecins ou d'autres spécialistes. Les familles d'immigrants ont également signalé avoir besoin d'aide pour trouver les mots-clés à utiliser pour rechercher des informations. Un parent a expliqué que les sites Web qui fournissent des informations sur la sécurité des produits doivent également présenter leur photographie, afin que les nouveaux arrivants puissent établir le rapprochement entre ces produits et leur nom ou le mot qui sert à les désigner.
- Les parents ont proposé plusieurs moyens d'améliorer l'accès aux informations sur la sécurité des produits et l'utilisation de ces informations. Il est nécessaire d'utiliser plusieurs canaux de communication selon eux :
 - télévision (efficace pour informer à l'échelle nationale, mais moins adaptée au niveau local);
 - livrets/dépliants, surtout de Santé Canada ou d'autres sources gouvernementales officielles. Il est souhaitable de porter attention à leur présentation pour les différencier du courrier poubelle et pour que les familles ayant des enfants comprennent facilement leur importance;
 - aimants pour réfrigérateur contenant les numéros d'urgence et les numéros 1-800 pour le rappel des produits;
 - affiches dans les lieux publics, tels que magasins, cabinets médicaux et autres lieux fréquentés par les familles (Wal-Mart a été cité nommément); les affiches doivent être cependant brillamment colorées et leurs messages doivent être « accrocheurs » et rédigés dans de nombreuses autres langues que le français ou l'anglais;

- *Facebook* pour que le gouvernement et les entreprises affichent des informations sur la santé et la sécurité, ainsi que des avis de rappel;
- campagnes de sensibilisation du public dans les collectivités, y compris en y faisant venir des professionnels pour diffuser directement les informations aux familles.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Ce projet repose sur l'hypothèse du rôle qu'Internet est susceptible de jouer pour élargir l'accès équitable à d'importantes informations sur la santé et la sécurité des produits (Pandida et Singh, 2008). L'amélioration de l'accès aux informations électroniques sur la santé et la sécurité des produits et l'amélioration de l'utilisation de ces informations permettent aux personnes de : (1) reconnaître l'importance de certains problèmes de santé, (2) recueillir rapidement des informations, (3) évaluer et utiliser de façon critique des informations pour concevoir une solution et (4) utiliser efficacement des informations pour améliorer leur santé et leur bien-être (Leu et autres, 2004).

Les groupes étudiés dans le cadre de ce projet de recherche accèdent aux informations sur la sécurité et les utilisent grâce à un large éventail de méthodes, dont Internet. Bien qu'un pourcentage élevé des répondants accède aux informations sur la sécurité des produits grâce à Internet, de nombreux parents interprètent difficilement les informations qu'ils y trouvent. Le passage des informations à la compréhension, puis à l'action n'est pas automatique.

L'importance attachée par les parents à s'informer directement sur la sécurité des produits auprès d'autres personnes est une constatation clé de cette étude. Elle s'explique vraisemblablement par les difficultés associées au recueil d'informations fiables et assimilables sur la sécurité des produits dans d'autres médias. Les parents se fient énormément à leur famille et à leurs amis qui sont d'importantes sources d'information sur la sécurité des produits et la vie familiale. Dans ces conditions, le « facteur personnel » semble jouer un rôle central et leur permet d'économiser du temps pour recueillir des informations et en réaliser la synthèse. En plus de la famille et des amis, de nombreuses familles se tournent vers les centres de ressources pour la famille et leur personnel pour trouver de l'aide afin d'accéder facilement aux informations sur la sécurité des produits et la vie familiale, ainsi que pour démythifier et digérer l'excès d'informations. Les parents commencent souvent par se renseigner sur la sécurité des produits dans Internet, puis valident les informations qu'ils ont recueillies auprès de leurs sources de confiance personnelles.

En résumé, les constatations de cette étude démontrent que ces trois sous-groupes de familles vulnérables :

- tentent d'accéder à des informations sur la sécurité des produits et de les utiliser par tous les moyens pour rester en santé, indépendamment de leur situation socio-économique;
- utilisent activement un large éventail de méthodes pour accéder à des informations sur la sécurité des produits;
- utilisent avantageusement les informations sur la sécurité des produits sur divers thèmes de santé et de sécurité;
- rencontrent des difficultés pour utiliser efficacement les informations sur la sécurité des produits, notamment à cause des obstacles linguistiques et technologiques suivants : (1) difficulté de compréhension des informations sur la santé des produits à cause de leur complexité et (2) difficulté pour réaliser la synthèse de ces informations afin de

concevoir des solutions permettant d'utiliser efficacement ces informations pour améliorer leur santé et leur bien-être.

Les constatations de ce projet permettent de conclure que les pratiques actuelles de diffusion des informations sur la sécurité des produits aux familles vulnérables peuvent être améliorées par les moyens suivants :

- élargir la diffusion des informations sur la sécurité des produits liés à la sécurité des enfants (tels que lits d'enfant, sécurité des jouets, etc.);
- clarifier et simplifier les informations sur la sécurité des produits en général;
- simplifier le niveau de langue des informations sur la sécurité des produits;
- diffuser les informations sur la sécurité des produits dans de multiples langues pour réduire les obstacles linguistiques pour les familles d'immigrants;
- utiliser des campagnes créatives pour informer toutes les familles, notamment grâce à des affiches colorées qui attirent le regard dans les lieux publics;
- donner aux parents l'occasion de parler des informations sur la sécurité des produits avec d'autres parents (p. ex., discussions/groupes de discussion, groupes de parents, etc.);
- augmenter l'accès aux connexions Internet à bon marché pour les familles financièrement vulnérables (p. ex., les chefs de famille monoparentale féminines);
- former les familles vulnérables à l'informatique et à l'utilisation d'Internet pour éliminer les obstacles technologiques (p. ex., apprentissage des fonctions de recherche et de la navigation dans les sites Web);
- enfin, si besoin est, réviser la réglementation gouvernementale applicable actuellement aux entreprises pour les tenir responsables de leurs produits et de la communication des informations adéquates sur les rappels.

Les résultats et les recommandations de ce projet pourraient servir à réviser les pratiques de commercialisation et les politiques de protection des consommateurs du Canada dans l'optique de renforcer la participation des familles vulnérables à la consommation.

Bien qu'aucune constatation importante de cette étude n'ait été géographiquement pertinente, des paramètres d'étude similaires pourraient être employés pour les collectivités rurales et les collectivités plus éloignées.

Une étude des familles vulnérables dans les communautés francophones et autochtones canadiennes présenterait un intérêt complémentaire en permettant de savoir s'il y existe des facteurs favorables et des obstacles particuliers pour l'accès aux informations sur la sécurité des produits et la santé familiale et l'utilisation de ces informations.

