



DOCUMENT D'INFORMATION

Résultats de l'évaluation mystère menée par l'ACFC en 2004-2005

Contexte

L'évaluation mystère est un outil¹ que l'ACFC utilise de façon proactive afin de recueillir de l'information sur des enjeux en matière de conformité dans le secteur des services financiers sous juridiction fédérale. L'ACFC mène, de façon périodique, une évaluation mystère afin d'évaluer comment les banques s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, conformément à la loi et à leurs propres codes de conduite et engagements publics.

Le principal objectif de cette évaluation mystère était de recueillir des renseignements et d'identifier d'éventuels enjeux de conformité à l'égard du nouveau règlement adopté pour faciliter l'accès aux services bancaires de base. Ce règlement, adopté le 30 septembre 2003, s'applique aux banques et permet aux Canadiens d'encaisser, sans frais, les chèques du gouvernement du Canada d'un montant maximal de 1 500 \$, et d'ouvrir un compte de dépôt de base sans devoir y déposer un montant minimal.

Objectifs

L'évaluation mystère avait pour objectif d'évaluer :

- la capacité du consommateur à ouvrir un compte de dépôt de détail sur présentation de pièces d'identité convenables;
- la capacité du consommateur d'encaisser un chèque du gouvernement du Canada jusqu'à concurrence de 1 500 \$, sur présentation de pièces d'identité convenables.

Méthode

L'évaluation mystère est une méthode de recherche qualitative courante, fréquemment utilisée dans le secteur du commerce de détail. L'évaluation consiste à faire des observations dans l'anonymat et à recueillir des renseignements précis sur une transaction donnée.

.../2

¹ Les diverses activités de conformité sont les suivantes : examens de rapports, de publications et de résultats de sondages; demandes de renseignements à la suite de plaintes présentées par les consommateurs; analyse des rapports préparés par les institutions financières; examens sur place et autres sondages menés auprès des consommateurs.



- 2 -

Au cours de l'évaluation, des clients mystères ont fait des visites en personne à des succursales choisies au hasard, parmi 17 banques canadiennes. Ces succursales étaient situées dans 13 centres urbains, répartis dans huit provinces. Les succursales ont été choisies en proportion du nombre de succursales détenues par chaque banque à travers le pays, et ont été choisies au hasard au sein de chaque centre urbain.

Une centaine de clients mystères, représentant la diversité de la population canadienne, a participé à cette évaluation, et chaque succursale a reçu une seule visite pendant la durée de l'étude. Au cours de leurs visites, les clients mystères devaient effectuer une opération bancaire, soit pour encaisser un chèque ou ouvrir un compte, auprès d'un représentant de la banque. Les clients mystères avaient été formés pour savoir comment recueillir des données par l'observation, ainsi que par écrit. Ils ont utilisé des questionnaires normalisés pour recueillir systématiquement les renseignements, immédiatement après leur visite.

Aperçu des résultats

Évaluation mystère 2004-2005 – Sommaire des résultats				
Ouverture de comptes				
Nombre total d'essais	Nombre d'essais infructueux	Taux de succès	Dépôt minimal requis	Nombre d'avis de refus remis par écrit
292	48	84 %	30	5
Encaissement de chèques du gouvernement fédéral				
Nombre total d'essais	Nombre d'essais infructueux	Taux de succès	Frais exigés pour l'encaissement	Nombre d'avis de refus remis par écrit
212	20	91 %	2	1

Principales constatations

Le fait marquant de cette étude réside dans le faible taux de succès obtenu par les banques lorsqu'il s'agit de remettre un avis de refus écrit aux consommateurs, comme l'exige le Règlement. Seulement six succursales, sur les 68 qui ont refusé d'ouvrir un compte ou d'encaisser un chèque, se sont conformées à cette disposition du Règlement en remettant aux consommateurs un avis de refus par écrit au moment de l'opération ou ultérieurement par la poste.

.../3



- 3 -

Avis de refus			
Service	Nombre de cas refusés	Nombre d'avis de refus remis par écrit	Nombre de cas pour lesquels aucun avis de refus n'a été remis
Encaissement de chèques du gouv. fédéral	20	1	19
Ouverture de comptes	48	5	43

Le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* précise clairement que les banques doivent informer les consommateurs par écrit lorsqu'elles refusent de leur ouvrir un compte ou de leur encaisser un chèque du gouvernement fédéral. En outre, les consommateurs sont en droit de recevoir, par écrit, un avis de refus incluant des instructions sur la façon de communiquer avec l'Agence s'ils souhaitent lui faire part de leur situation.

Pour ce qui est de l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral et de l'ouverture des comptes de dépôt de base, la principale raison pour laquelle les clients mystères se sont vus refuser ces services semble liée à de l'incertitude, de la part du personnel des banques, à l'égard des exigences en matière d'identification. Dans plusieurs cas, les succursales n'ont pas accepté les pièces d'identité présentées par le consommateur qui, selon le Règlement, aurait dû être acceptées. Par ailleurs — dans la grande majorité des cas où le consommateur a subi un refus — il est souvent arrivé que les représentants des succursales n'étaient pas disposés à accepter le minimum de pièces d'identité permis par le Règlement; ils ont plutôt demandé au consommateur de fournir soit une pièce d'identité avec photo, soit une autre pièce d'identité.²

Comment l'ACFC utilise les résultats

L'évaluation mystère est un instrument de recherche qualitatif dont l'ACFC se sert pour évaluer le rendement des institutions financières à l'égard des exigences législatives, et pour promouvoir l'utilisation de pratiques exemplaires. Lorsque l'Agence repère des faiblesses à cet égard, elle peut utiliser les résultats de l'évaluation pour poursuivre des enquêtes auprès des banques données.

.../4

² Dans certaines circonstances, les banques ont le droit de demander des pièces d'identité comportant une photographie. Notamment, si une banque a des motifs raisonnables de croire que le particulier lui a sciemment fourni des renseignements trompeurs, liés à la vérification des circonstances prévues aux alinéas 3(1)a) à d) du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*.



- 4 -

Une société de recherche a colligé les résultats et les a présentés à l'Agence. Par la suite, au cours de rencontres individuelles avec les institutions financières, l'ACFC a remis à chaque institution les résultats globaux de l'évaluation mystère ainsi qu'une ventilation détaillée de leurs résultats individuels. L'ACFC poursuit présentement ses discussions avec les institutions financières afin de résoudre les enjeux identifiés au cours de l'exercice.

- 30 -

Relations avec les médias :

Martine Bélanger
Agente, Relations avec les médias
(613) 941-8982
belanger.martine@acfc.gc.ca

John Kane
Agent de communications
(613) 941-8988
kane.john@acfc.gc.ca

Publications de l'ACFC : *(disponible en version électronique ou imprimée)*



- Encassez sans frais vos chèques du gouvernement du Canada



- Ouverture d'un compte bancaire personnel

Available in English