

*L'expérience des services financiers et la connaissance  
de l'ACFC - le point de vue du public*

5R000-040048/001/CY

*Présenté à :*

**L'Agence de la consommation en matière financière du Canada**

**24 mars 2005**



# Table des matières

<b>CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>1</b>
<b>POINTS SAILLANTS</b> .....	<b>4</b>
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS</b> .....	<b>6</b>
Recours aux institutions financières et expériences connexes .....	6
Détenteurs d'un compte d'épargne, d'un compte-chèques ou d'un autre type de compte.....	6
Raisons expliquant le fait de ne pas avoir de compte dans une institution financière .....	8
Expérience d'un refus d'ouverture de compte .....	9
Types de compte refusé.....	10
Motifs du refus d'ouverture de compte .....	11
Recours aux services d'encaissement de chèques et aux sociétés de prêt sur salaire et expériences connexes .....	12
Recours aux services d'encaissement de chèques et aux sociétés de prêt sur salaire .....	12
Motifs du recours aux services d'encaissement de chèques ou aux sociétés de prêt sur salaire..	13
Fréquence du recours aux services d'encaissement de chèques ou aux sociétés de prêt sur salaire.....	15
Services utilisés dans un centre d'encaissement de chèques ou une société de prêt sur salaire .	17
Encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques..	18
Connaissance du coût du service d'encaissement de chèques.....	19
Connaissance de l'intérêt prélevé sur un prêt sur salaire .....	20
Faillite ou conseil en matière de crédit après avoir obtenu un prêt sur salaire .....	21
Connaissance de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada .....	22
Connaissance d'un organisme fédéral chargé de la protection des consommateurs .....	22
Connaissance du nom de l'Agence .....	23
Connaissance de l'ACFC .....	25
Souvenir de l'ACFC .....	26
<b>ANNEXE I – SYNTHÈSE DU QUESTIONNAIRE</b> .....	<b>28</b>

## CONTEXTE

Afin de recueillir de l'information sur l'opinion publique, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) avait besoin de données obtenues auprès de la population canadienne. L'objectif était de sonder l'opinion des Canadiens moyens à l'égard des sujets suivants :

- l'expérience des services d'encaissement de chèques ou des sociétés de prêt sur salaire, et les raisons invoquées pour y recourir;
- les motifs qui justifient le fait de pas avoir de compte-chèques ou de compte d'épargne;
- l'expérience d'un refus après avoir demandé l'ouverture d'un compte et la connaissance du motif de ce refus;
- la connaissance de l'ACFC et la familiarité avec celle-ci.

## MÉTHODOLOGIE

Selon la méthode retenue, des questions ont été posées dans le cadre d'une enquête omnibus nationale menée par Ipsos-Reid Express Canadien auprès des adultes canadiens, dans les deux langues officielles du pays.

L'enquête d'Ipsos-Reid Express Canadien retient un échantillon national de 1 000 adultes par vague. La recherche-sondage a ciblé un nombre de groupes à très faible incidence comme :

- les groupes qui utilisent les services d'encaissement de chèques;
- les groupes qui ne possèdent pas de compte-chèques ni de compte d'épargne;
- les groupes auxquels une institution de services financiers a refusé d'ouvrir un compte.

Pour que l'échantillonnage de ces groupes à faible incidence soit suffisant, les questions ont été posées dans cinq vagues du sondage d'Ipsos-Reid Express Canadien, entre le 1<sup>er</sup> février et le 11 mars 2005.

Pendant l'administration du questionnaire, divers groupes ont été invités à répondre à diverses questions selon le contexte, ce qui explique les bases de tailles différentes aux fins du sondage et les différentes marges d'erreur théoriques.

Le tableau qui suit décrit chaque groupe par question et attribue la marge d'erreur pertinente à chaque question.

Question n°	Groupe	Taille de la base	Nombre total de vagues	Marge d'erreur
<b><i>Recours aux services d'encaissement de chèques ou aux sociétés de prêt sur salaire</i></b>				
1	Population générale	5 005	5	±1,0
2	Recours aux services d'encaissement de chèques / sociétés de prêt sur salaire	363	5	±5,0
3	Recours aux services d'encaissement de chèques / sociétés de prêt sur salaire	363	5	±5,0
4	Recours aux services d'encaissement de chèques / sociétés de prêt sur salaire	363	5	±5,0
5	Recours aux sociétés de prêt sur salaire	207	5	±6,7
6	Recours aux sociétés de prêt sur salaire	207	5	±6,7
7	Recours aux services d'encaissement de chèques	89	5	±10,3
8	Recours aux services d'encaissement de chèques	89	5	±10,3
<b><i>Aucun compte d'épargne, compte-chèques ou autre</i></b>				
9	Population générale	5 005	5	±1,0
10	Aucun compte d'épargne, compte-chèques ou autre	141	5	±8,2
<b><i>Refus après avoir fait une demande d'ouverture de compte à une institution financière</i></b>				
11	Population générale	5 005	5	±1,0
12	Refus d'ouverture de compte	218	5	±6,6
13	Refus d'ouverture de compte	218	5	±6,6
<b><i>Connaissance de l'ACFC</i></b>				
14	Population générale	4 003	4	±1,2
15	A entendu parler de l'ACFC	1 285	4	±2,6
16	Population générale	4 003	4	±1,2
17	A entendu parler de l'ACFC	851	4	±3,2

Outre ces marges d'erreur, il vaut la peine de noter que les marges d'erreur applicables aux sous-groupes régionaux et démographiques sont plus élevées pour l'ensemble du sondage.

## POINTS SAILLANTS

La plupart des Canadiens (95 %) possèdent un compte dans une institution financière.

Les Canadiens les plus susceptibles de ne *pas* avoir de compte dans une institution financière ont tendance à avoir des niveaux d'instruction et de revenu plus faibles, et à être âgés de 18 à 34 ans.

À la question demandant pourquoi ils n'ont pas de compte, les répondants sont portés à dire qu'ils n'en ont pas besoin ou encore qu'ils n'ont « pas d'argent / ne gagnent pas suffisamment d'argent ».

De même, moins d'un Canadien sur dix déclare avoir eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire. Ceux qui l'ont fait sont généralement plus jeunes, ont un revenu moins élevé, habitent dans les provinces de l'Ouest et sont des citadins.

Les motifs invoqués par les consommateurs ayant eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire sont la rapidité, l'efficacité et un besoin urgent d'argent. Les heures d'ouverture plus souples (incluant, le soir et les fins de semaine) par rapport aux heures des institutions financières traditionnelles sont une autre raison importante invoquée.

Le recours à ces services est en général peu fréquent. Près de sept consommateurs sur dix qui recourent à ces services le font une ou deux fois par an (20 %) ou moins souvent (moins d'une fois par an, 48 %). Parmi les consommateurs qui recourent à ces services, plus de la moitié sont susceptibles de le faire pour encaisser des chèques plutôt que pour obtenir un prêt sur salaire.

Un grand nombre de personnes interrogées ont répondu correctement à la question posée sur le coût des services d'encaissement de chèques (44 % disent entre 3 et 5 %) et sur le taux d'intérêt annuel prélevé sur un prêt sur salaire (48 % répondent un taux d'intérêt supérieur à un taux d'intérêt appliqué à une carte de crédit), mais environ une personne sur quatre sous-estime ces coûts.

Moins d'un utilisateur sur dix d'un service de prêt sur salaire dit avoir fait faillite ou s'être adressé à une société de conseil en matière de crédit après avoir obtenu un prêt

sur salaire. Un peu plus d'un utilisateur sur dix dit avoir emprunté de l'argent pour rembourser la société qui lui avait consenti un prêt sur salaire.

Trois Canadiens sur dix disent avoir entendu parler d'un organisme fédéral mis en place pour veiller à ce que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et fournir gratuitement aux consommateurs de l'information sur leurs droits et sur les produits et les services financiers qui leur sont offerts, comparativement à deux tiers (68 %) qui disent n'en avoir jamais entendu parler.

On constate de nouveau que les personnes n'en ayant pas entendu parler ont tendance à être plus jeunes et à avoir des niveaux d'instruction et de revenu moins élevés.

Le nom de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est peu connu, seulement 18 % des Canadiens ont dit en avoir entendu parler, l'avoir remarqué ou avoir lu quelque chose à ce sujet.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### Recours aux institutions financières et expériences connexes

#### *Détenteurs d'un compte d'épargne, d'un compte-chèques ou d'un autre type de compte*

Quatre-vingt-quinze pour cent des Canadiens possèdent un compte d'épargne, un compte-chèques ou un autre type de compte dans une institution financière comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire, contre trois pour cent qui ne détiennent aucun compte.

#### Détenteurs d'un compte d'épargne, d'un compte-chèques ou d'un autre type de compte

À l'heure actuelle, possédez-vous un compte d'épargne, un compte-chèques ou un autre type de compte dans une institution financière comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire?



Base : Tous les répondants N<sup>bre</sup>=5 005

Les personnes les plus susceptibles de déclarer qu'elles *ne* possèdent *pas* de compte d'épargne, de compte-chèques ou autre dans une institution financière sont :

- des personnes ayant un niveau d'instruction moins élevé (jusqu'à 8 % parmi celles qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- des personnes dont le revenu familial est peu élevé (jusqu'à 6 % parmi celles qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);



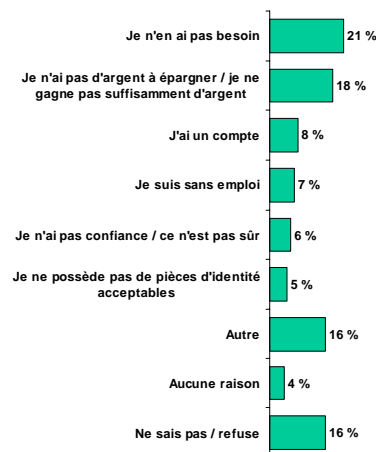
- des habitants de la Saskatchewan / du Manitoba (5 %) comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (2 %) et de l'Ontario (2 %);
- des personnes âgées de 18 à 34 ans (4 % comparativement à 2 % parmi les personnes âgées de 35 à 54 ans).

## Raisons expliquant le fait de ne pas avoir de compte dans une institution financière

Une personne sur cinq (21 %) ne possédant pas de compte dans une institution financière dit ne pas « en avoir besoin », alors que 18 % disent « ne pas avoir d'argent à épargner / ne pas gagner suffisamment d'argent ». Huit pour cent répondent « j'ai un compte », et sept pour cent disent ne pas avoir de compte car ils sont « sans emploi ».

### Raisons expliquant le fait de ne pas avoir de compte dans une institution financière

*Pourquoi n'avez-vous présentement pas de compte dans une institution financière (p. ex. une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire)?*



Base : Pas de compte dans une institution financière N<sup>bre</sup> = 144

Les femmes (29 %) sont plus portées que les hommes (14 %) à dire qu'elles n'ont pas de compte parce qu'elles « n'en ont pas besoin ».

Parmi les répondants portés à dire qu'ils ne possèdent pas de compte car « ils n'ont pas d'argent / ne gagnent pas suffisamment d'argent », on retrouve :

- des Canadiens plus âgés (jusqu'à 32 % parmi les Canadiens âgés de 55 ans et plus);
- des Canadiens dont le revenu familial est moins élevé (jusqu'à 28 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an).

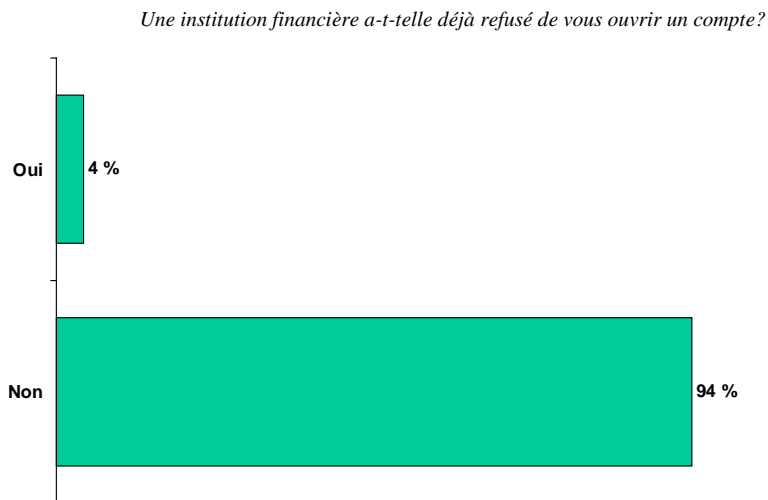
Les répondants ayant poursuivi des études postsecondaires (16 %) sont plus portés que ceux qui n'ont pas terminé l'école secondaire (2 %) à dire « j'ai un compte ».

Les répondants ayant un revenu familial moins élevé (jusqu'à 14 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an) sont davantage portés à dire qu'ils n'ont pas d'argent car ils sont « sans emploi ».

### *Expérience d'un refus d'ouverture de compte*

À la question demandant si une institution financière a déjà refusé de leur ouvrir un compte, quatre pour cent des Canadiens disent avoir essuyé un refus, tandis que quatre-vingt-quatorze pour cent disent n'avoir jamais essuyé de refus.

## Expérience d'un refus d'ouverture de compte



Base : Tous les répondants N<sup>bre</sup> = 5005

Parmi les répondants les plus portés à dire qu'on a refusé de leur ouvrir un compte, mentionnons :

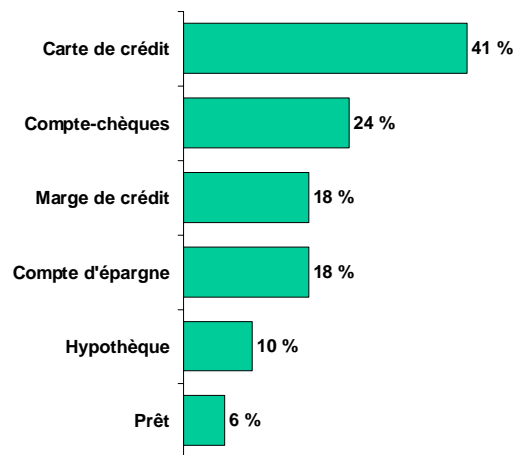
- ceux qui ont un niveau de scolarité moins élevé (jusqu'à 8 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- ceux qui ont un revenu familial moins élevé (jusqu'à 8 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);
- les Canadiens moins âgés (jusqu'à 6 % parmi les Canadiens âgés de 18 à 34 ans);
- les habitants de l'Alberta (6 %), de la Colombie-Britannique (5 %) et de l' Ontario (5 %) comparativement à ceux de la Saskatchewan/du Manitoba (3 %) et du Québec (3 %);
- les hommes (5 % comparativement à 4 % chez les femmes).

## Types de compte refusé

Les *cartes de crédit* (41 %) sont le type de compte le plus souvent refusé, suivi des *comptes-chèques* (24 %), des *marges de crédit* (18 %) et des *comptes d'épargne* (18 %). Un répondant sur dix (10 %) auquel on a refusé d'ouvrir un compte a précisé qu'il s'agissait d'une *hypothèque*, et six pour cent ont indiqué qu'il s'agissait d'un *prêt*.

## Types de compte refusé

Parmi les types de compte suivants, lequel s'apparente le plus au compte que l'on a refusé de vous ouvrir?



Base : Refus d'une institution financière d'ouvrir un compte N<sup>bre</sup> = 220

Les habitants de l'Ontario (51 %) sont plus susceptibles que les habitants du Québec (25 %) de dire qu'on a refusé de leur accorder une carte de crédit.

Les habitants du Québec (46 %) sont davantage portés que les habitants de l'Ontario (19 %), de l'Alberta (19 %) et de la Colombie-Britannique (23 %) à dire qu'on a refusé de leur ouvrir un compte-chèques.

Les répondants ayant poursuivi des études postsecondaires (27 % comparativement à 7 % pour les diplômés universitaires), et ceux qui ont des revenus familiaux plus élevés (jusqu'à 32 % pour ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an) sont davantage portés à déclarer qu'on a refusé de leur consentir une marge de crédit.

Les répondants ayant poursuivi des études postsecondaires (27 %) sont davantage portés que les diplômés universitaires (10 %) et que les répondants n'ayant pas atteint

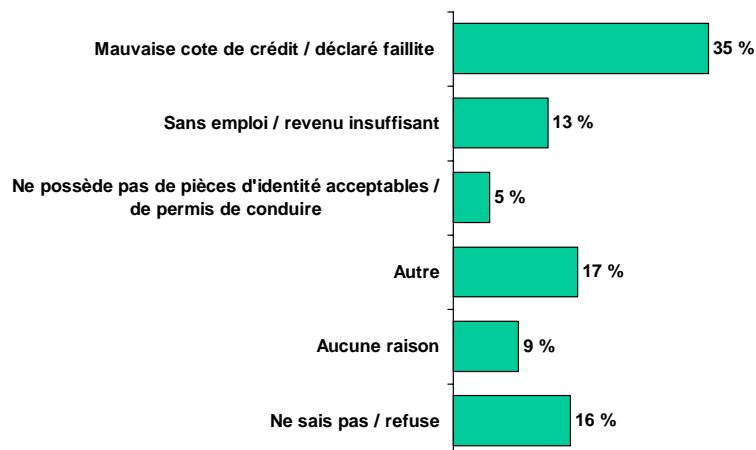
le niveau secondaire (11 %) à déclarer qu'on a refusé de leur ouvrir un compte d'épargne.

### *Motifs du refus d'ouverture de compte*

« Une mauvaise cote de crédit / une faillite déclarée » sont les motifs les plus couramment invoqués pour justifier le refus d'ouvrir un compte, par un tiers (35 %) des répondants. Parmi les autres motifs, mentionnons « sans emploi / revenu insuffisant » (13 %) et « ne possède pas de pièces d'identité acceptables / pas de permis de conduire » (5 %). Un répondant sur dix (9 %) dit ne pas avoir reçu de raisons, de la part de l'institution financière, justifiant ce refus d'ouvrir un compte.

## Motifs du refus d'ouverture de compte

*Quel motif a-t-on invoqué pour justifier le refus d'ouvrir un compte?*



Base : Refus d'une institution financière d'ouvrir un compte N<sup>bre</sup> = 220

Les répondants ayant un revenu familial supérieur à 60 000 \$ (19 %) sont davantage portés que les répondants gagnant entre 30 000 \$ et 60 000 \$ (6 %) à indiquer qu'on a refusé de leur ouvrir un compte parce qu'ils étaient *sans d'emploi / n'avaient par un revenu suffisant*.

Les habitants de la Colombie-Britannique (12 %) sont davantage portés que les habitants du Québec (0 %) à répondre que le refus tient au fait de « ne pas avoir de pièces d'identité acceptables / de permis de conduire ».

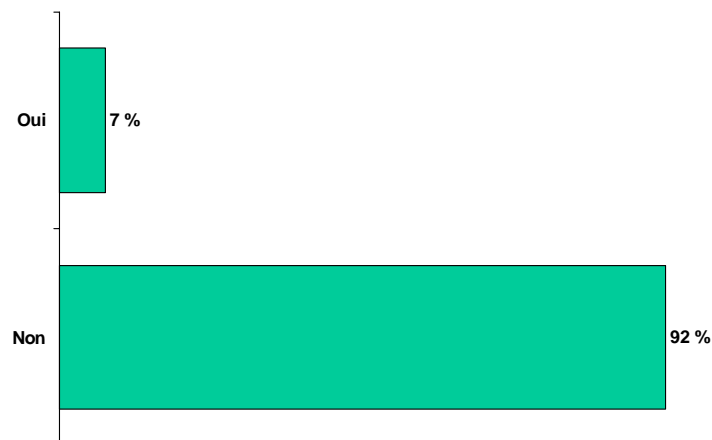
## Recours aux services d'encaissement de chèques et aux sociétés de prêt sur salaire et expériences connexes

### *Recours aux services d'encaissement de chèques et aux sociétés de prêt sur salaire*

Moins d'un Canadien sur dix (7 %) a utilisé un service d'encaissement de chèque ou eu recours à une société de prêt sur salaire, contre quatre-vingt-douze pour cent qui n'ont jamais eu recours à de tels services.

### Recours aux services d'encaissement de chèques/sociétés de prêt sur salaire

*Avez-vous déjà eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?*



Base : Tous les répondants N<sup>bre</sup> = 5 005

Les répondants les plus portés à déclarer avoir eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire sont :

- des Canadiens plus jeunes (jusqu'à 13 % parmi les Canadiens de 18 à 34 ans);
- des habitants de la Colombie-Britannique (11 %), de l'Alberta (10 %) et de la Saskatchewan/du Manitoba (10 %), comparativement à ceux des provinces atlantiques (3 %) et du Québec (5 %);
- des Canadiens ayant un revenu familial moins élevé (jusqu'à 11 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);

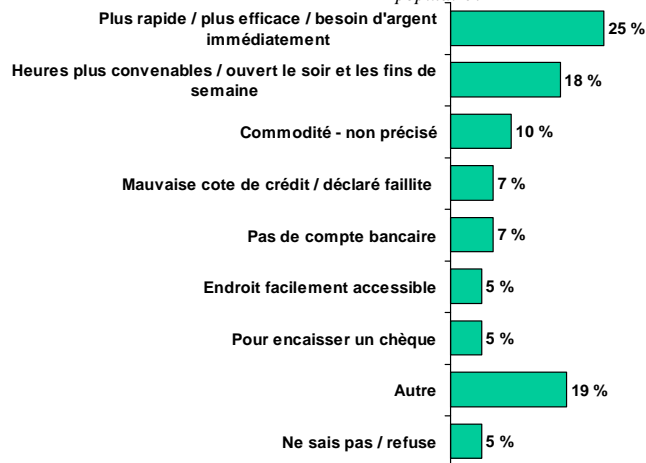
- les répondants ayant poursuivi des études postsecondaires (10 %) comparativement aux diplômés universitaires (4 %) ou aux diplômés de l'enseignement secondaire (7 %);
- les hommes (8 % comparativement à 6 % pour les femmes);
- les citadins (8 % comparativement à 5 % pour les ruraux).

### *Motifs du recours aux services d'encaissement de chèques ou aux sociétés de prêt sur salaire*

À la question demandant pourquoi ils ont eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire plutôt qu'à une institution financière courante, les répondants ont le plus souvent répondu « plus rapide / plus efficace / besoin d'argent immédiatement » (25 %), puis « heures plus convenables/ouvert le soir et les fins de semaine » (18 %), et un répondant sur dix (10 %) a parlé de « commodité ». « Une mauvaise cote de crédit / une faillite déclarée » (7 %) et « le fait de ne pas avoir de compte bancaire » (7 %)<sup>1</sup> sont d'autres raisons invoquées.

## Motifs du recours aux services d'encaissement de chèques/sociétés de prêt sur salaire

*Pourquoi avez-vous eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire au lieu de vous adresser à une institution financière courante comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire?*



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire N<sup>bre</sup> = 370

<sup>1</sup> Seulement 3 % de la population dans son ensemble disent ne pas avoir de compte d'épargne, de compte-chèques ou d'un autre type de compte dans une institution financière comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire (voir page 4).

Les répondants les plus portés à dire qu'ils ont eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire en invoquant le motif « plus rapide / plus efficace / besoin d'argent immédiatement » comptent :

- ceux qui ont poursuivi des études postsecondaires (32 % comparativement à 12 % pour ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- ceux qui sont âgés de 18 à 34 ans (31% comparativement à 19 % parmi les répondants âgés de 35 à 54 ans).

Les répondants les plus susceptibles de dire avoir eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire en invoquant le motif « heures plus convenables/ouvert le soir et les fins de semaine » comprennent :

- des diplômés universitaires (28 %) comparativement aux répondants n'ayant pas atteint le niveau secondaire (10 %) ou à ceux qui ont fait des études postsecondaires (16 %);
- ceux qui ont un revenu familial plus élevé (jusqu'à 25 % parmi ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an);
- des citadins (20 % comparativement à 6 % pour les ruraux).

Les répondants les plus portés à dire avoir eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire en invoquant le motif « mauvaise cote de crédit / déclaré faillite » comprennent :

- ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire (18 %) comparativement à ceux qui possèdent un niveau d'instruction plus élevé;
- des habitants de l'Ontario (10 %) comparativement aux habitants des provinces de l'Atlantique (0 %);
- ceux qui ont un revenu familial moins élevé (jusqu'à 10 % pour ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an).

Les diplômés universitaires (11 %) sont plus portés que les diplômés de l'enseignement secondaire (2 %) à dire avoir utilisé ces services car « ils ne possèdent pas de compte bancaire ».

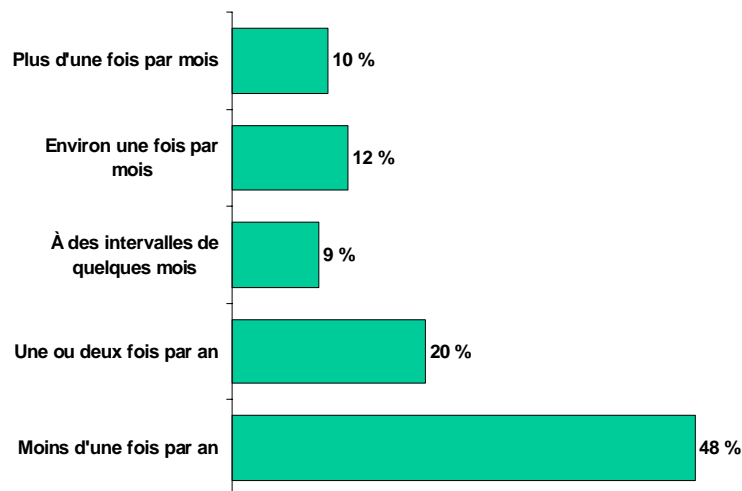


## Fréquence du recours aux services d'encaissement de chèques ou aux sociétés de prêt sur salaire

La moitié (48 %) des répondants qui ont eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire le font moins d'une fois par an. Un répondant sur cinq (20 %) le fait une fois ou deux par an, et un répondant sur dix (9 %) dit le faire à des intervalles de quelques mois. Douze pour cent disent le faire environ une fois par mois, et un répondant sur dix (10 %) dit le faire plus d'une fois par mois.

### Fréquence du recours aux services d'encaissement de chèques/sociétés de prêt sur salaire

Parmi les énoncés suivants, lequel correspond à la fréquence à laquelle vous avez eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire N<sup>bre</sup> = 370

Les répondants les plus portés à dire avoir utilisé ces services plus d'une fois par mois comprennent :

- ceux qui ont un niveau d'instruction moins élevé (jusqu'à 24 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- des habitants du Québec (17 % comparativement à 4 % pour les habitants de l'Alberta);
- ceux qui ont un revenu familial de moins de 30 000 \$ (16 % comparativement à ceux qui gagnent entre 30 000 \$ et 60 000 \$ par an).

Les répondants les plus portés à dire avoir eu recours à ces services environ une fois par mois comprennent :

- ceux qui ont un niveau de scolarité moins élevé (jusqu'à 24% pour ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- ceux qui sont âgés de 55 ans et plus (22 % comparativement à 10 % pour les répondants âgés de 35 à 54 ans).

Les répondants les plus portés à dire avoir utilisé ces services moins d'une fois par an comprennent :

- ceux qui ont un revenu familial plus élevé (jusqu'à 60 % parmi ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an);
- ceux qui ont poursuivi des études postsecondaires (55 %), qui possèdent un diplôme de l'enseignement secondaire (49 %) ou universitaire (46 %), comparativement à 22 % pour ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire.

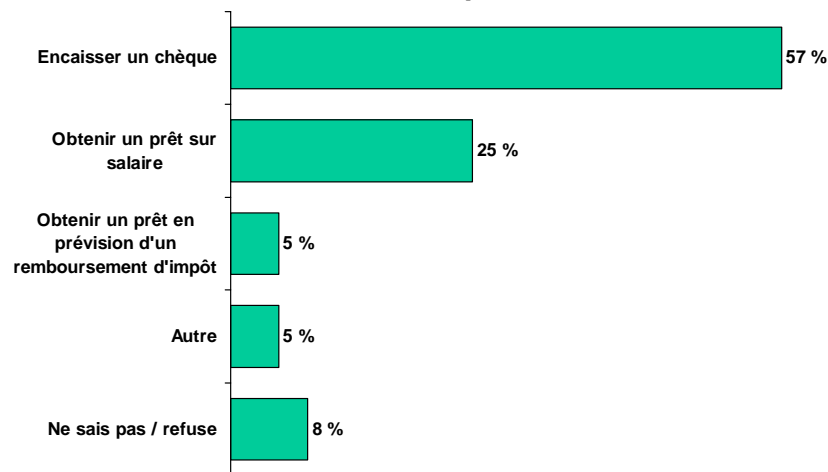
Les habitants de l'Alberta (31 %) et de la Saskatchewan/du Manitoba (31 %) sont plus portés que les habitants du Québec (8 %) et des provinces atlantiques (11 %) à déclarer avoir eu recours à ces services une ou deux fois par an.

## *Services utilisés dans un centre d'encaissement de chèques ou une société de prêt sur salaire*

Plus de la moitié (57 %) des répondants disent avoir eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire pour « encaisser un chèque », et un répondant sur quatre (25 %) dit l'avoir fait pour obtenir un « prêt sur salaire ». Cinq pour cent l'ont fait pour obtenir un « prêt en prévision d'un remboursement d'impôt ».

### **Services utilisés dans un centre d'encaissement de chèques ou une société de prêt sur salaire**

*Pour obtenir quel service avez-vous eu recours à un centre d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?*



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire N<sup>bre</sup> = 370

Les répondants les plus portés à dire avoir utilisé un service dans un centre « d'encaissement de chèques » comprennent :

- ceux dont le revenu familial est supérieur à 60 000 \$ (69 %) comparativement à ceux qui gagnent moins par an;
- des Canadiens plus jeunes (jusqu'à 62 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans).

Les répondants les plus portés à dire avoir utilisé un service dans une société de « prêt sur salaire » comprennent :

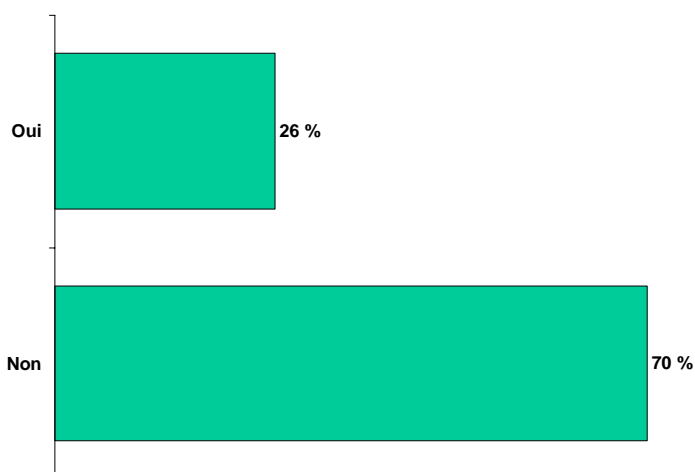
- des habitants de la Saskatchewan/du Manitoba (41 %) comparativement aux habitants du Québec (19 %) et de la Colombie-Britannique (21 %);
- ceux qui ont un revenu familial se situant entre 30 000 \$ et 60 000 \$ (30 % comparativement à 17 % parmi ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an).

### *Encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques*

Un quart (26 %) des répondants ayant eu recours à ce service disent l'avoir fait pour encaisser un chèque du gouvernement fédéral, contrairement à 70 %.

## **Encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques**

*Avez-vous déjà encaissé un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques?*



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques N<sup>bre</sup> = 212

Les répondants les plus portés à dire avoir encaissé un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques comprennent :

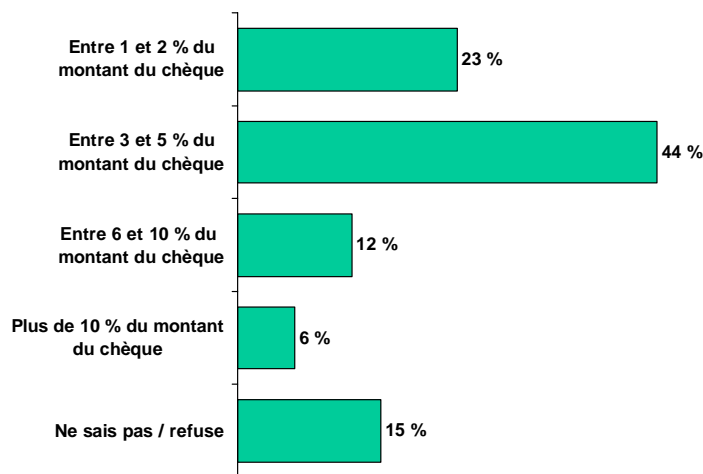
- ceux dont le revenu familial est moins élevé (jusqu'à 37 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);
- ceux âgés de 18 à 34 ans (31 % comparativement à 15% pour ceux âgés de 35 à 54 ans).

### Connaissance du coût du service d'encaissement de chèques

À la question demandant s'ils connaissent le coût des services d'encaissement de chèques, près de la moitié (44 %) des répondants ayant eu recours à ce service estiment que le coût se situe entre 3 et 5 % du montant du chèque. Un répondant sur quatre (23 %) estime que le coût se situe entre 1 et 2 % du montant du chèque, et 12 % pensent que le coût se situe entre 6 et 10 % du montant. Six pour cent disent que le coût est supérieur à 10 % du montant du chèque, et 15 % des répondants ayant eu recours à ce service ne savaient ou ont refusé de répondre.

## Connaissance du coût du recours à un service d'encaissement de chèques

*Savez-vous à combien se chiffre approximativement le coût du recours à un service d'encaissement de chèques?*



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques N<sup>bre</sup> = 212

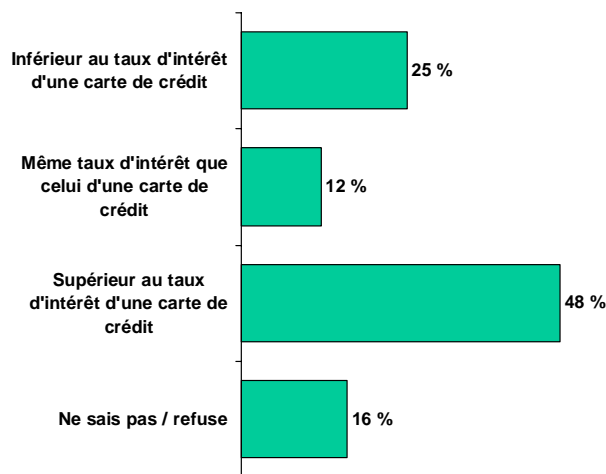
Les réponses sont cohérentes d'un sous-groupe démographique à l'autre. La seule grande différence tient au fait que les diplômés universitaires (20 %) et les diplômés de l'enseignement secondaire (17 %) sont davantage portés à répondre que le coût se situe entre 6 et 10 % du montant du chèque que les répondants ayant poursuivi un certain niveau d'études postsecondaires (6 %).

### *Connaissance de l'intérêt prélevé sur un prêt sur salaire*

À la question demandant s'ils connaissent l'intérêt appliqué à un prêt sur salaire, la moitié (48 %) des répondants ayant utilisé ce service estiment que le taux est supérieur au taux qui s'applique à une carte de crédit. Un répondant sur quatre (25 %) est d'avis que le taux est inférieur au taux d'intérêt qui s'applique à une carte de crédit, et 12 % estiment que le taux d'intérêt sur un prêt sur salaire est le même que celui qui s'applique à une carte de crédit. Seize pour cent de ceux qui ont eu recours à ce service ont répondu « ne sais pas/refuse ».

## **Connaissance de l'intérêt prélevé sur un prêt sur salaire**

*Avez-vous une idée du taux d'intérêt annuel appliqué à un prêt sur salaire?*



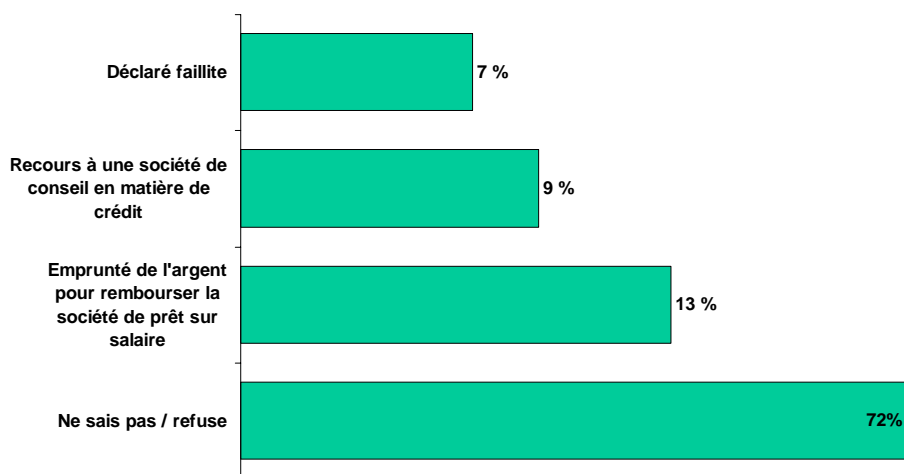
Base : Recours à une société de prêt sur salaire N<sup>bre</sup> = 92

### *Faillite ou conseil en matière de crédit après avoir obtenu un prêt sur salaire*

Treize pour cent des répondants ayant obtenu un prêt sur salaire disent avoir emprunté de l'argent pour rembourser la société de prêt sur salaire. Un répondant sur dix (9 %) s'est adressé à une société de conseil de crédit, tandis que 7% ont déclaré faillite après avoir obtenu un tel prêt.

## **Faillite ou conseil en matière de crédit après avoir obtenu un prêt sur salaire**

*Après avoir obtenu un prêt sur salaire, vous êtes-vous retrouvé dans l'une des situations suivantes?*



Base : Recours à une société de prêt sur salaire N<sup>bre</sup> = 92

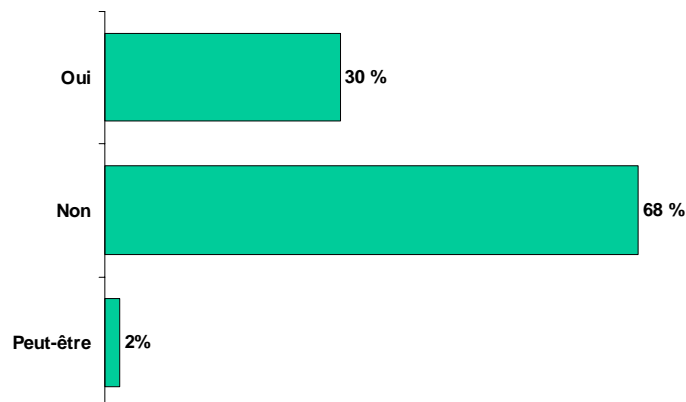
## Connaissance de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

### *Connaissance d'un organisme fédéral chargé de la protection des consommateurs*

Trois Canadiens sur dix (30 %) disent avoir entendu parler d'un organisme fédéral mis sur pied pour veiller à ce que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et fournir gratuitement aux consommateurs des renseignements sur leurs droits et sur les produits et les services financiers, comparativement à 68 % qui n'en ont pas entendu parler.

### Connaissance d'un organisme fédéral chargé de la protection des consommateurs

*Avez-vous entendu parler d'un organisme fédéral mis sur pied pour veiller à ce que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et fournir gratuitement aux consommateurs des renseignements sur leurs droits et sur les produits et les services financiers?*



Base : Tous les répondants N<sup>bre</sup> = 4 009

Les répondants les plus portés à répondre qu'ils n'ont *pas* entendu parler d'un organisme fédéral mis sur pied pour veiller à ce que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et fournir gratuitement aux consommateurs des renseignements sur leurs droits et sur les produits et services financiers comprennent :

- des Canadiens plus jeunes (jusqu'à 75% parmi les Canadiens âgés de 18 à 34 ans);
- ceux qui ont un niveau d'instruction moins élevé (jusqu'à 75 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);



- ceux qui ont un revenu familial moins élevé (jusqu'à 73 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);
- des habitants du Québec (71 %) comparativement à ceux de la Saskatchewan/du Manitoba (62 %) et de l'Ontario (66 %).

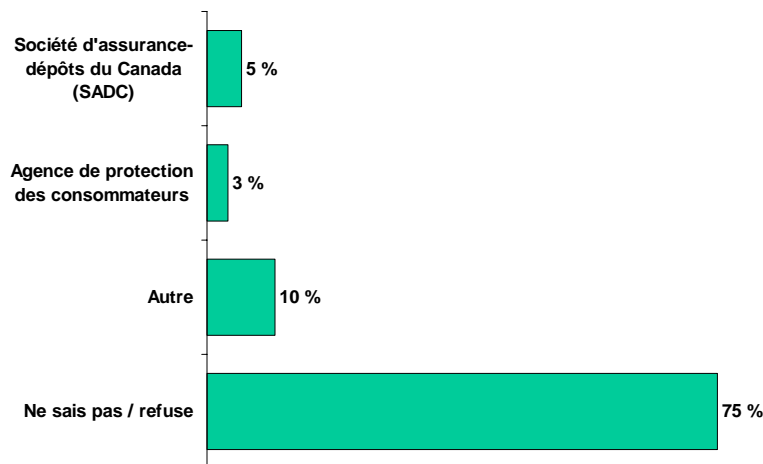
### *Connaissance du nom de l'Agence*

Trois quarts (75 %) des répondants ayant dit avoir entendu parler d'un organisme fédéral mis sur pied pour s'assurer que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et pour fournir gratuitement aux consommateurs des renseignements sur leurs droits et sur les produits et les services financiers n'étaient pas en mesure de donner le nom de l'Agence, quand on leur a demandé. Cinq pour cent ont répondu la « Société d'assurance-dépôts du Canada » et trois pour cent, « l'Agence de protection des consommateurs ».

Parmi les dix pour cent qui ont donné d'autres réponses se trouvent cinq répondants qui connaissaient effectivement le nom de l'organisme.

## Connaissance du nom de l'organisme

*Autant que vous vous en souvenez, comment s'appelle l'organisme fédéral?*



Base : Répondants connaissant un organisme fédéral chargé de la protection des consommateurs N<sup>bre</sup> = 1 286

Les répondants les plus portés à ne pas connaître la réponse ou à refuser de répondre comprennent :

- ceux qui ont un niveau d'instruction moins élevé (jusqu'à 82 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);

- des habitants de l'Alberta (81 %) comparativement à ceux de l'Ontario (72 %);
- ceux qui ont un revenu familial moins élevé (jusqu'à 78 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);
- ceux qui sont âgés de 55 ans ou plus (78 %) et ceux âgés de 18 à 34 ans (77 %) comparativement à ceux âgés de 35 à 54 ans (70 %);
- les femmes (78 % comparativement à 71 % chez les hommes).

Les répondants les plus portés à nommer la « Société d'assurance-dépôts du Canada » comprennent :

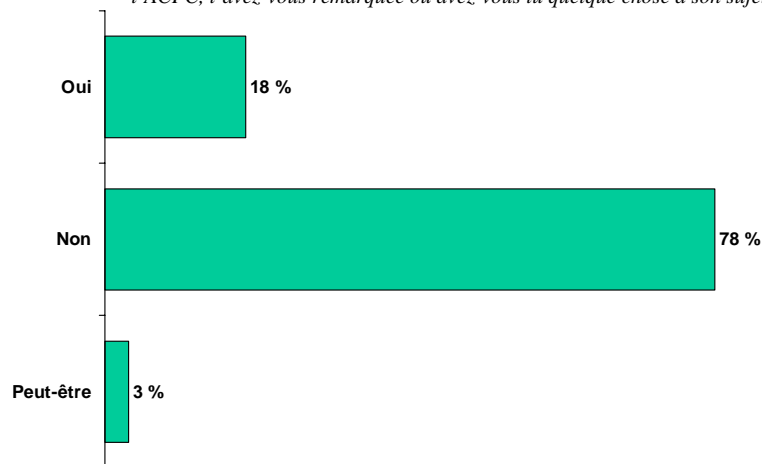
- des habitants de l'Ontario (7 %) et des provinces atlantiques (7 %) comparativement à ceux du Québec (2 %);
- ceux qui ont un niveau d'instruction plus élevé (jusqu'à 7 % parmi les diplômés universitaires);
- ceux qui ont un revenu familial plus élevé (jusqu'à 7% parmi ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an).

## Connaissance de l'ACFC

À la question demandant s'ils ont entendu parler de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), l'ont remarquée ou ont lu quelque chose à son sujet, 18 % des Canadiens répondent oui, et deux tiers (78 %) répondent non.

### Connaissance de l'ACFC

Avez-vous déjà entendu parler de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou de l'ACFC, l'avez-vous remarquée ou avez-vous lu quelque chose à son sujet?



Base : Tous les répondants N<sup>bre</sup> = 4 003

Les répondants les plus susceptibles de répondre qu'ils n'ont *pas* entendu parler de l'ACFC, ne l'ont pas remarquée ou n'ont rien lu à son sujet comprennent :

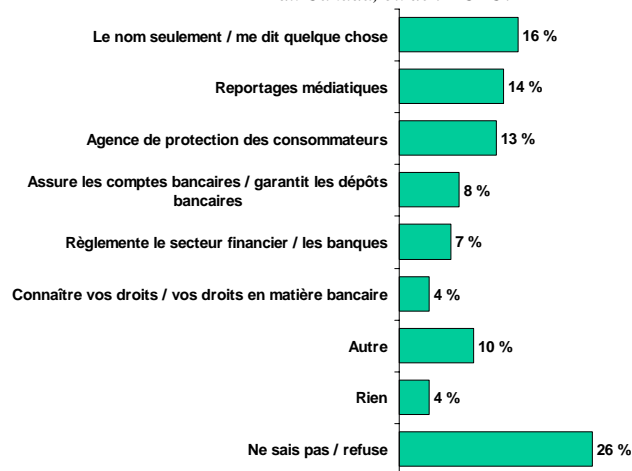
- ceux qui ont un niveau d'instruction moins élevé (jusqu'à 86 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire);
- des habitants du Québec (86 %) comparativement aux autres provinces du Canada;
- ceux qui ont un revenu familial inférieur à 30 000 \$ (83 %) comparativement à ceux qui gagnent plus par an.

## Souvenir de l'ACFC

À la question demandant ce qu'ils ont entendu dire, remarqué ou lu au sujet de l'ACFC, 16 % répondent « le nom seulement/me dit quelque chose », suivi de « rapports médiatiques » (14 %), « une agence de protection des consommateurs » (13 %), « assure les comptes bancaires/garantit les dépôts bancaires » (8 %) et « régleme le secteur financier/les banques » (7 %). Un répondant sur quatre (26 %) ne savait pas ou a refusé de répondre.

## Souvenir de l'ACFC

*Qu'avez-vous entendu dire, remarqué ou lu au sujet de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou de l'ACFC?*



Base : Entendu dire, remarqué ou lu au sujet de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. N<sup>br</sup> = 853

Les répondants les plus portés à dire « le nom seulement/me dit quelques chose » comprennent :

- des habitants de l'Alberta (24 %) comparativement à ceux du Québec (6 %), de la Colombie-Britannique (11 %) et de la Saskatchewan/du Manitoba (11 %);
- des Canadiens plus jeunes (jusqu'à 22% parmi les Canadiens âgés de 18 à 34 ans).

Les répondants les plus portés à répondre « rapports médiatiques » comprennent :

- ceux qui n'ont pas atteint le niveau secondaire (20 % comparativement à 11% parmi ceux qui ont fait des études postsecondaires);

- ceux âgés de 35 à 54 ans (17 % comparativement à 10 % parmi les Canadiens âgés de 55 ans et plus);
- des citadins (15 % comparativement à 8 % chez les ruraux).

Les Canadiens plus âgés (jusqu'à 18% parmi les Canadiens de 55 ans ou plus) sont plus portés à répondre « une agence de protection des consommateurs ».

Les répondants les plus portés à répondre qu'ils ne savent pas ou qui refusent de répondre comprennent :

- ceux qui ont un revenu familial moins élevé (jusqu'à 35 % parmi ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an);
- ceux qui possèdent un diplôme de l'enseignement secondaire (31 % comparativement à 23% pour les diplômés universitaires);
- ceux qui ont 55 ans ou plus (30 %) ou sont âgés de 18 à 34 ans (29 %) comparativement à ceux qui ont entre 35 et 54 ans (21 %).

## ANNEXE I – SYNTHÈSE DU QUESTIONNAIRE

### *1. Avez-vous déjà eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?*

Base : Tous les répondants	TOTAL
Base non pondérée	5 005
Base pondérée	5 005
Oui	7 %
Non	92 %
Peut-être	0
Ne sais pas/refuse	0

### *2. Pourquoi avez-vous eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire au lieu de vous adresser à une institution financière courante comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire?*

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Ne compte pas les répondants qui n'ont jamais eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire	
Base non pondérée	363
Base pondérée	370
Plus rapide / plus efficace / besoin d'argent immédiatement	25 %
Heures plus convenables / ouvert le soir et les fins de semaine	18 %
Commodité – non précisé	10 %
Mauvaise cote de crédit / déclaré faillite	7 %
Ne possède pas de compte bancaire	7 %
Endroit facilement accessible	5 %
Pour encaisser un chèque	5 %
Bons taux d'intérêt	3 %
J'ai eu recours à une institution financière courante	2 %
Je n'avais besoin que d'un petit montant d'argent	2 %
Pour transférer des fonds / transférer de l'argent de façon électronique	2 %
Par prudence / question de sécurité	1 %
Hors du pays / outre-mer	1 %
Vu la publicité	1 %
Autre	19 %
Sans raison	1 %
Ne sais pas / refuse	5 %

**3. Parmi les énoncés suivants, lequel correspond à la fréquence à laquelle vous avez eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Ne compte pas les répondants qui n'ont jamais eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire	
Base non pondérée	363
Base pondérée	370
Plus d'une fois par mois	10 %
Environ une fois par mois	12 %
À intervalles de quelques mois	9 %
Une ou deux fois par an	20 %
Moins d'une fois par an	48 %
Ne sais pas / refuse	2 %

**4. Pour obtenir quel service avez-vous eu recours à un centre d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire?**

TOUS LES ÉNONCÉS QUI S'APPLIQUENT	TOTAL
Base : Ne compte pas les répondants qui n'ont jamais eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire	
Base non pondérée	363
Base pondérée	370
Encaisser un chèque	57 %
Obtenir un prêt sur salaire	25 %
Obtenir un prêt en prévision d'un remboursement d'impôt	5 %
Titre	2 %
Autre	5 %
Rien	2 %
Ne sais pas / refuse	8 %

**5. Savez-vous à combien se chiffre approximativement le coût du recours à un service d'encaissement de chèques?**

Base : Recours à un service d'encaissement de chèques	TOTAL
Base non pondérée	207
Base pondérée	212
Entre 1 et 2 % du montant du chèque	23 %
Entre 3 et 5 % du montant du chèque	44 %
Entre 6 et 10 % du montant du chèque	12 %
Plus de 10 % du montant du chèque	6 %
Ne sais pas / refuse	15 %

**6. Avez-vous déjà encaissé un chèque du gouvernement fédéral à un service d'encaissement de chèques?**

Base : Recours à un service d'encaissement de chèques	TOTAL
Base non pondérée	207
Base pondérée	212
Oui	26 %
Non	70 %
Peut-être	1 %
Ne sais pas / refuse	2 %

**7. Avez-vous une idée du taux d'intérêt annuel appliqué à un prêt sur salaire?**

Base : Recours à une société de prêt sur salaire	TOTAL
Base non pondérée	89
Base pondérée	92
Inférieur au taux d'intérêt d'une carte de crédit	25 %
Même taux d'intérêt que celui d'une carte de crédit	12 %
Supérieur au taux d'intérêt d'une carte de crédit	48 %
Ne sais pas / refuse	16 %



**8. Après avoir obtenu un prêt sur salaire, vous êtes-vous trouvé dans l'une des situations suivantes?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Recours à une société de prêt sur salaire	
Base non pondérée	89
Base pondérée	92
A déclaré faillite	7 %
A obtenu des conseils en matière de crédit	9 %
A emprunté de l'argent pour rembourser la société de prêt sur salaire	13 %
Ne sais pas / refuse	72 %

**9. À l'heure actuelle, possédez-vous un compte d'épargne, un compte-chèques ou un autre type de compte dans une institution financière comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire?**

Base : Tous les répondants	TOTAL
Base non pondérée	5 005
Base pondérée	5 005
Oui	95 %
Non	3 %
Peut-être	0
Ne sais pas / refuse	2 %

**10. Pourquoi n'avez-vous pas présentement de compte dans une institution financière (p. ex. une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire)?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Répondants n'ayant pas de compte dans une institution financière	
Base non pondérée	141
Base pondérée	144
N'en ai pas besoin	21 %
Pas d'argent à épargner/ne gagne pas suffisamment d'argent	18 %
J'ai un compte	8 %
Sans emploi	7 %
Je n'ai pas confiance / ce n'est pas sûr	6 %
Je ne possède pas de pièces d'identité acceptables	5 %
Autre	16 %
Sans raison	4 %
Ne sais pas / refuse	16%

**11. Une institution financière a-t-elle déjà refusé de vous ouvrir un compte?**

Base : Tous les répondants	TOTAL
Base non pondérée	5 005
Base pondérée	5 005
Oui	4 %
Non	94 %
Peut-être	0
Ne sais pas / refuse	1 %

**12. Parmi les types de comptes suivants, lequel s'apparente le plus au compte que l'on a refusé de vous ouvrir?**

TOUS LES ÉNONCÉS QUI S'APPLIQUENT	TOTAL
Base : Répondants auxquels une institution financière a refusé d'ouvrir un compte	
Base non pondérée	218
Base pondérée	220
Carte de crédit	41 %
Compte-chèques	24 %
Marge de crédit	18 %
Compte d'épargne	18 %
Hypothèque	10 %
Prêt	6 %
Autre	2 %
Ne sais pas / refuse	2 %

**13. Quel motif a-t-on invoqué pour justifier le refus d'ouvrir un compte?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Répondants auxquels une institution financière a refusé d'ouvrir un compte	
Base non pondérée	218
Base pondérée	220
Mauvaise cote de crédit / déclaré faillite	35 %
Sans emploi / revenu insuffisant	13 %
Ne possède pas de cartes d'identité acceptables / de permis de conduire	5 %
Possède un compte dans une autre banque	2 %
Pas fourni suffisamment de renseignements	2 %
Trop jeune	2 %
Prêts non remboursés	2 %
Autre	17 %
Sans raison	9 %
Ne sais pas / refuse	16 %

**14. Avez-vous entendu parler d'un organisme fédéral mis sur pied pour veiller à ce que les banques respectent les lois adoptées pour protéger les consommateurs et fournir gratuitement aux consommateurs des renseignements sur leurs droits et sur les produits et les services financiers?**

Base : Tous les répondants	TOTAL
Base non pondérée	4 003
Base pondérée	4 009
Oui	30 %
Non	68 %
Peut-être	2 %
Ne sais pas / refuse	0

**15. Autant que vous vous en souvenez, comment s'appelle l'organisme fédéral?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Répondants connaissant l'existence d'un organisme fédéral de protection des consommateurs	
Base non pondérée	1 285
Base pondérée	1 286
Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC)	5 %
Agence de protection des consommateurs	3 %
Institutions financières (toutes les mentions)	1 %
Consommation et affaires commerciales / Consommation	1 %
Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)	1 %
Droit relatif à la protection de la vie privée / Commission	1 %
Bureau d'éthique commerciale du Canada	1 %
Banque du Canada	1 %
Ombudsman	1 %
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)	1 %
Autre	10 %
Ne sais pas / refuse	75 %

**16. Avez-vous déjà entendu parler de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou de l'ACFC, l'avez-vous déjà remarquée ou avez-vous lu quelque chose à son sujet?**

Base : Tous les répondants	TOTAL
Base non pondérée	4 003
Base pondérée	4 009
Oui	18 %
Non	78 %
Peut-être	3 %
Ne sais pas / refuse	0 %

**17. Qu'avez-vous entendu dire, remarqué ou lu au sujet de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou de l'ACFC?**

NOMBRE TOTAL DE MENTIONS	TOTAL
Base : Répondants ayant entendu parler, remarqué ou lu quelque chose au sujet de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	
Base non pondérée	851
Base pondérée	853
Le nom seulement / me dit quelque chose	16 %
Rapports médiatiques	14 %
Agence de protection des consommateurs	13 %
Assure les comptes bancaires / garantit les dépôts bancaires	8 %
Réglemente le secteur financier / les banques	7 %
Connaissez vos droits / vos droits en matière bancaire	4 %
Dépliants / brochures	3 %
Protection des comptes bancaires	3 %
Facilite le règlement des plaintes	2 %
Services fournis	1 %
Autre	10 %
Rien	4 %
Ne sais pas / refuse	26 %