

CONFIANCE DU PUBLIC À L'ÉGARD DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADIENNES

Septembre 2007

Préparé pour:

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

[\[extcomm@osfi-bsif.gc.ca\]](mailto:extcomm@osfi-bsif.gc.ca)

This report is also available in English



Table des matières

Résumé	3
Confiance envers l'économie canadienne	6
Confiance envers les institutions financières canadiennes	9
Confiance envers les régimes de retraite parrainés par les employeurs	29
Confiance globale envers les institutions financières canadiennes	36
Annexe I: Méthodologie	
Annexe II: Questionnaire et sommaire des résultats	

Résumé

L'un des principaux volets du mandat du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est de « contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien ». Un des outils dont le BSIF se sert pour mesurer ses progrès à cet égard est de réaliser des sondages périodiques pour évaluer la confiance du public envers les institutions financières, les régimes de retraite et la réglementation du gouvernement. Les services du Groupe de recherche Environics ont été retenus pour mener l'enquête sur la confiance du public à l'égard des institutions financières canadiennes au nom du BSIF.

Les principaux objectifs de l'étude

- Déterminer le degré de confiance des Canadiens envers les banques, les sociétés d'assurances multirisques, les sociétés d'assurance-vie et les régimes de retraite, ainsi qu'envers la réglementation du gouvernement dans ces secteurs.
- Suivre l'évolution du degré de confiance au fil du temps.

Executive Summary

A key aspect of the mandate of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) is "to contribute to public confidence in the Canadian financial system." One of the ways in which OSFI measures its progress towards this end is through regular surveys that gauge confidence in financial institutions, pension plans and government regulation. Environics Research Group was commissioned to conduct this study of public confidence in Canada's financial institutions on behalf of OSFI.

The primary objectives of this study

- To determine the level of confidence that Canadians have in banks, property/casualty insurance companies, life insurance companies, and pension plans, as well as in government regulation over these areas.
- To track changes in confidence over time.

Les résultats de l'étude sont fondés sur des questions sur mesure intégrées à trois enquêtes omnibus réalisées entre le 19 avril et le 22 mai 2007. Chaque enquête était axée sur la clientèle d'un des trois types d'institutions financières visés, soit les banques, les sociétés d'assurances multirisques et les sociétés d'assurance-vie. L'enquête comportait également un volet axé sur les régimes de retraite. Au total, 6017 Canadiens âgés de 18 ans ou plus ont été interviewés. Un échantillon de population de cette taille donne des résultats précis à plus ou moins 1,3 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

Une description détaillée de la méthode utilisée pour cette enquête, et un exemplaire du questionnaire, y compris les résultats connus, sont présentés en annexe du rapport.

Principales constatations issues de l'enquête :

- Les Canadiens demeurent très confiants à l'égard de la santé et de la stabilité financières de leurs institutions financières. Un peu plus de neuf clients des banques canadiennes sur dix (91 %), et huit clients sur dix des sociétés d'assurance-vie (83 %) et des sociétés d'assurances multirisques (80 %) qui exercent des activités au Canada disent que les institutions avec lesquelles ils font affaire sont en bonne santé financière et stables.

The results of this study are based on custom questions fielded in three omnibus surveys between April 19th and May 22nd, 2007. Each survey focused on customers of one of the three types of financial institutions: banks; property/casualty insurance companies; and life insurance companies. A special focus on pension funds was also included in the survey. In total, 6,017 Canadians, aged 18 and older, were interviewed. A sample of this size drawn from the population provides results accurate to within plus or minus 1.3 percentage points, 19 times out of 20.

A detailed description of the methodology used in this study, and a copy of the survey instrument containing the topline results are appended to this report.

The key findings of this research are the following:

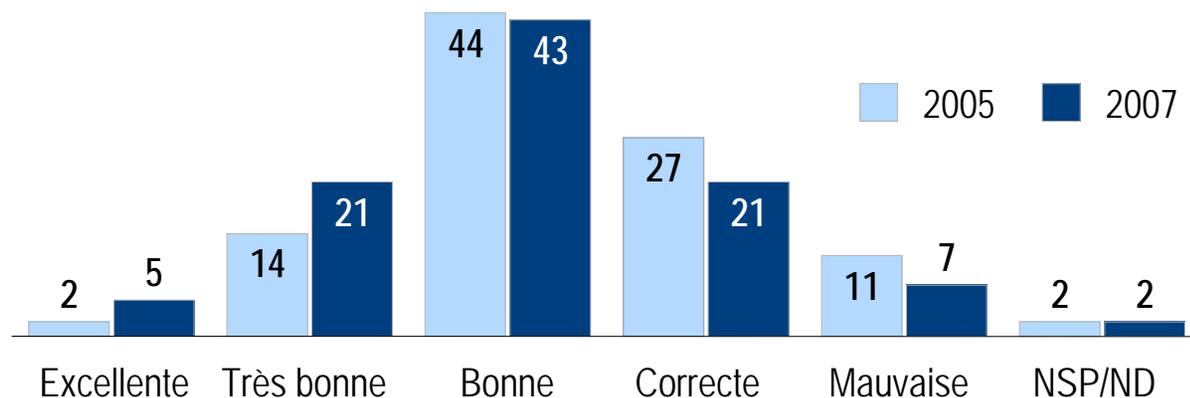
- Canadians remain very confident about the financial health and stability of their financial institutions. Fully nine in ten customers of Canadian banks (91%), and eight in ten customers of life insurance (83%) and property/casualty insurance companies (80%) operating in Canada agree that the institutions they patronize are financially healthy and stable.

- Sept Canadiens sur dix croient que la réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la stabilité des banques canadiennes, alors qu'environ six sur dix disent qu'elles jouent le même rôle pour les sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques. La confiance envers la réglementation et la surveillance du gouvernement n'a pas changé depuis 2005.
- On constate un recul notable de la proportion de Canadiens qui déclarent contribuer actuellement à un régime de retraite offert par un employeur, ou recevoir des prestations d'un tel régime (24 % en 2007, comparativement à 34 % en 2005).
- Les participants à des régimes de retraite privés demeurent très confiants que leur caisse de retraite sera en mesure de leur verser leurs prestations à la retraite.
- Les Canadiens ont une opinion très favorable de la santé globale de leur économie, et leur confiance s'est accrue depuis 2005.

- Seven in ten Canadians are confident that government regulation and oversight works to ensure the stability of Canadian banks, while roughly six in ten say it works to ensure the stability of life and property/casualty insurance companies. Confidence in governmental oversight and regulation of financial institutions has not changed since 2005.
- There has been a notable decline in the proportion of Canadians who report that they are currently participating in, or receiving benefits from an employer-sponsored pension plan (from 34% in 2005 to 24% at present).
- Participants in private pension plans remain very confident that their own pension fund will be able to pay their benefits upon retirement.
- Canadians are very positive about the overall health of their economy, and their confidence has increased since 2005.

Confiance envers l'économie canadienne

Santé globale actuelle de l'économie canadienne 2005-2007



Échantillon de 2007 : Ronde I, Ronde II et Ronde III combinées (n = 6 017)

Les Canadiens ont une vision très favorable de la santé globale de leur économie, encore plus aujourd'hui qu'en 2005. Un peu moins de sept répondants sur dix (69 %, en hausse de 9 points) évaluent la santé de l'économie comme étant bonne, très bonne ou excellente, comparativement à six sur dix (60 %) en 2005. Un peu moins de trois répondants sur dix (28 %, en baisse de 10 points) estiment que la santé actuelle de l'économie est correcte ou mauvaise, comparativement à presque quatre sur dix (38 %) en 2005.

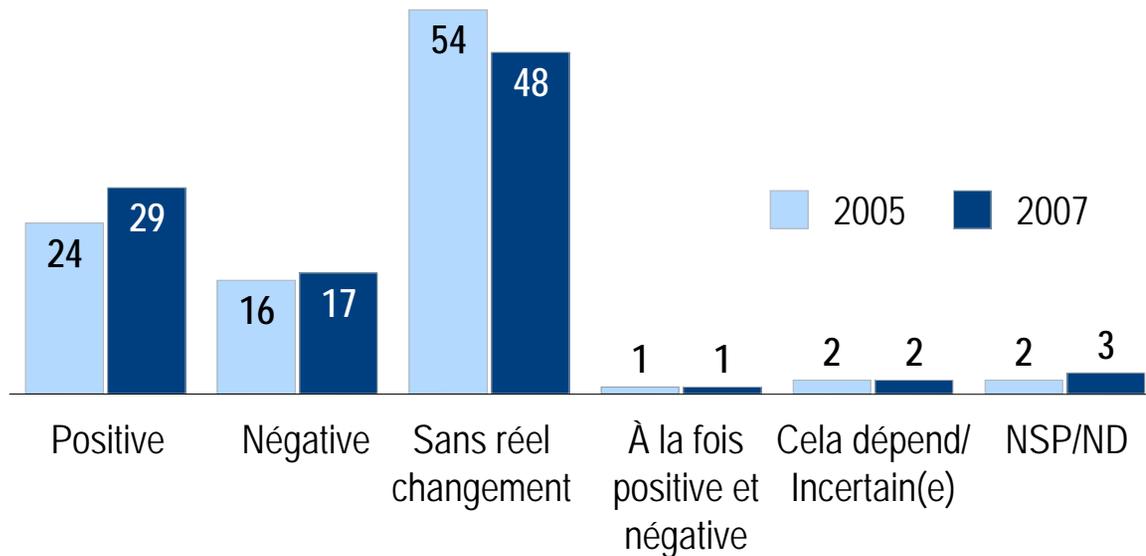
À l'échelle du pays, les évaluations très favorables (excellente/très bonne) de l'économie sont plus courantes en Alberta (41 %) et en Colombie-Britannique (34 %), et moins courantes au Québec (18 %). Partout ailleurs, les évaluations très favorables correspondent dans l'ensemble à la moyenne nationale.

Dans l'ensemble de la population, les notes très favorables attribuées à l'économie augmentent avec l'âge : les Canadiens âgés de 18 à 29 ans sont moins susceptibles (22 %) de donner une note excellente/très bonne que les Canadiens âgés de 30 à 49 ans (25 %) ou de 50 ans et plus (30 %). Certains facteurs socio-économiques influent également sur les réponses, une note très favorable étant plus couramment attribuée par les Canadiens titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires ou dont le revenu familial est plus élevé.

Q.1 Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la santé de l'économie canadienne à l'heure actuelle?

Tendance de l'économie canadienne pour les prochaines années

2005-2007



Échantillon de 2007 : Ronde I, Ronde II et Ronde III combinées (n = 6 017)

En plus d'avoir une vision plus favorable de la santé actuelle de leur économie, les Canadiens sont aujourd'hui plus optimistes à propos de la santé de l'économie au cours des prochaines années. À l'heure actuelle, trois Canadiens sur dix (29 %, en hausse de 5 points depuis 2005) croient que la tendance de l'économie est généralement « positive », alors qu'un peu moins de deux sur dix (17 %) estiment que la tendance est plutôt « négative ». Comparativement à 2005, les Canadiens sont aujourd'hui moins susceptibles de penser que la santé globale de l'économie ne subira pas de « réel changement » au cours des prochaines années (48 %, en baisse de 6 points).

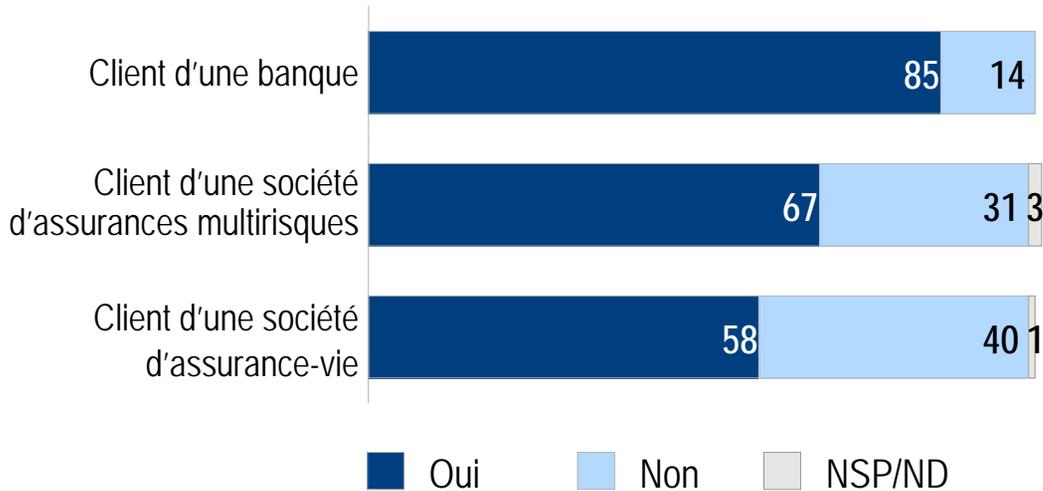
À l'échelle du pays, les Albertains (36 %), les Britanno-Colombiens (36 %) et les Québécois (33 %) ont le plus tendance à croire que la tendance est positive, alors que les Ontariens (22 %) sont les moins susceptibles de penser la même chose.

Q.2 Croyez-vous que la tendance générale de la santé de l'économie canadienne s'annonce positive, négative ou sans réel changement pour les prochaines années?

Confiance envers les institutions financières canadiennes

Clientèle des institutions financières canadiennes

2007



Échantillon :

Clients d'une banque (n = 2 005)

Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 2 002)

Clients d'une société d'assurance-vie (n = 2 009)

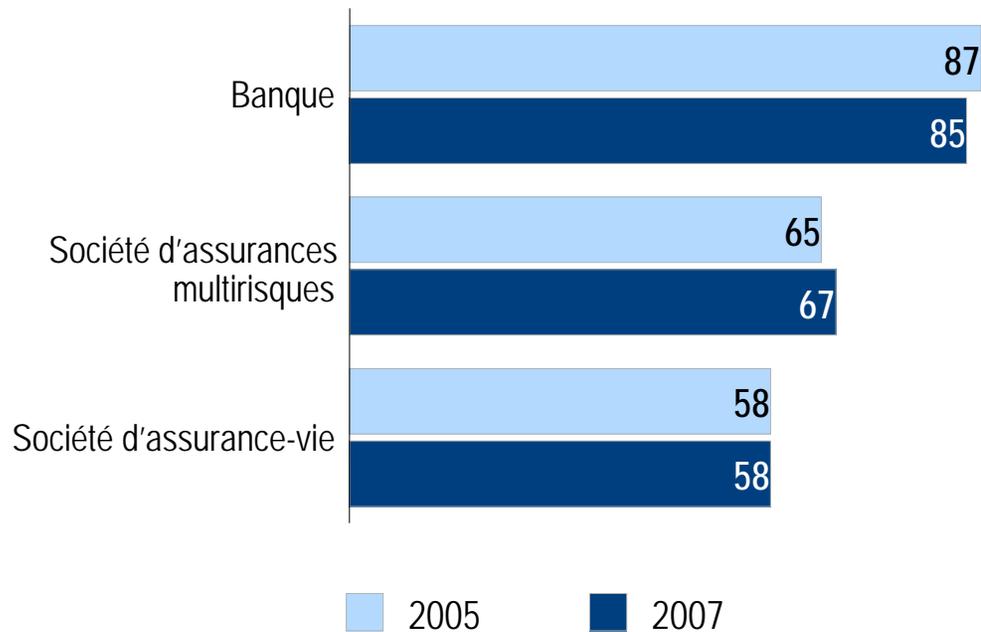
La plupart des Canadiens (85 %) déclarent être clients d'une banque canadienne. Les deux tiers (67 %) disent être clients d'une société d'assurances multirisques, alors que six sur dix (58 %) affirment être clients d'une société d'assurance-vie.

L'importance de la clientèle des banques varie peu d'un bout à l'autre du pays, sauf au Québec où moins des deux tiers (64 %) des Québécois déclarent être clients d'une banque canadienne. Cette constatation s'explique par la forte présence des caisses populaires dans cette province. Dans toutes les autres provinces, la proportion de résidents déclarant être clients d'une banque canadienne varie entre 90 % et 93 %. Il existe peu de différences notables entre les divers segments démographiques de la population.

Ce sont les résidents du Canada atlantique qui détiennent en plus grande proportion une assurance multirisques (74 %), et ceux du Manitoba et de la Saskatchewan, en plus faible proportion (60 %). Le nombre de détenteurs d'une police d'assurance-vie correspond sensiblement à la moyenne nationale dans toutes les provinces, sauf au Manitoba et en Saskatchewan, où la proportion est légèrement inférieure (48 %). Les Canadiens plus âgés, plus instruits et plus fortunés sont les plus susceptibles d'être détenteurs de polices d'assurances multirisques et d'assurance-vie.

Q.3 Êtes-vous présentement client(e) d'une [type d'institution financière] canadienne?

Clientèle des institutions financières canadiennes 2005-2007



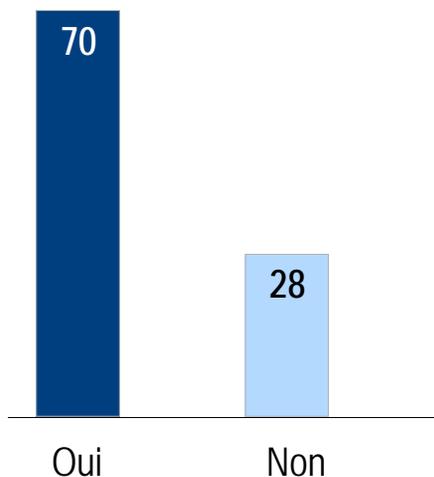
La proportion des Canadiens clients d'une banque ou d'une société d'assurances canadienne est demeurée stable depuis 2005.

Q.3 Êtes-vous présentement client(e) d'une [type d'institution financière] canadienne?

Client d'un autre type d'institution financière canadienne acceptant les dépôts et octroyant des prêts

2007

Sous-échantillon : Répondants qui ne sont pas clients d'une banque.

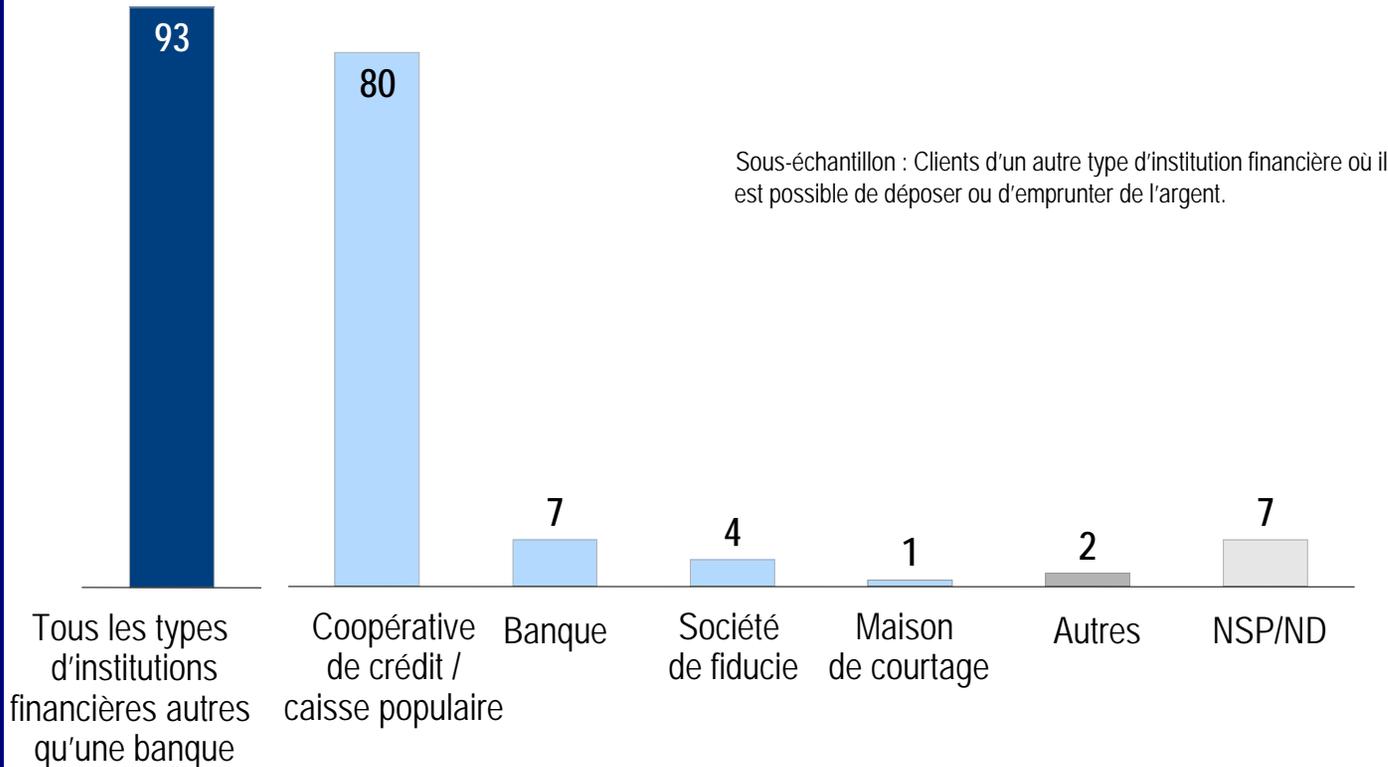


Parmi les 14 % de Canadiens qui ne sont pas clients d'une banque canadienne, sept sur dix sont clients d'un autre type d'institution financière où ils peuvent déposer ou emprunter de l'argent. On constate donc que 95 % des Canadiens sont clients d'une banque (85 %) ou d'un autre type d'institution financière où ils peuvent déposer ou emprunter de l'argent (10 %).

Q.4 Êtes-vous présentement client(e) d'un autre type d'institution financière canadienne où vous pouvez déposer ou emprunter de l'argent?

Type d'institution financière – Clients d'une institution financière autre qu'une banque

2007

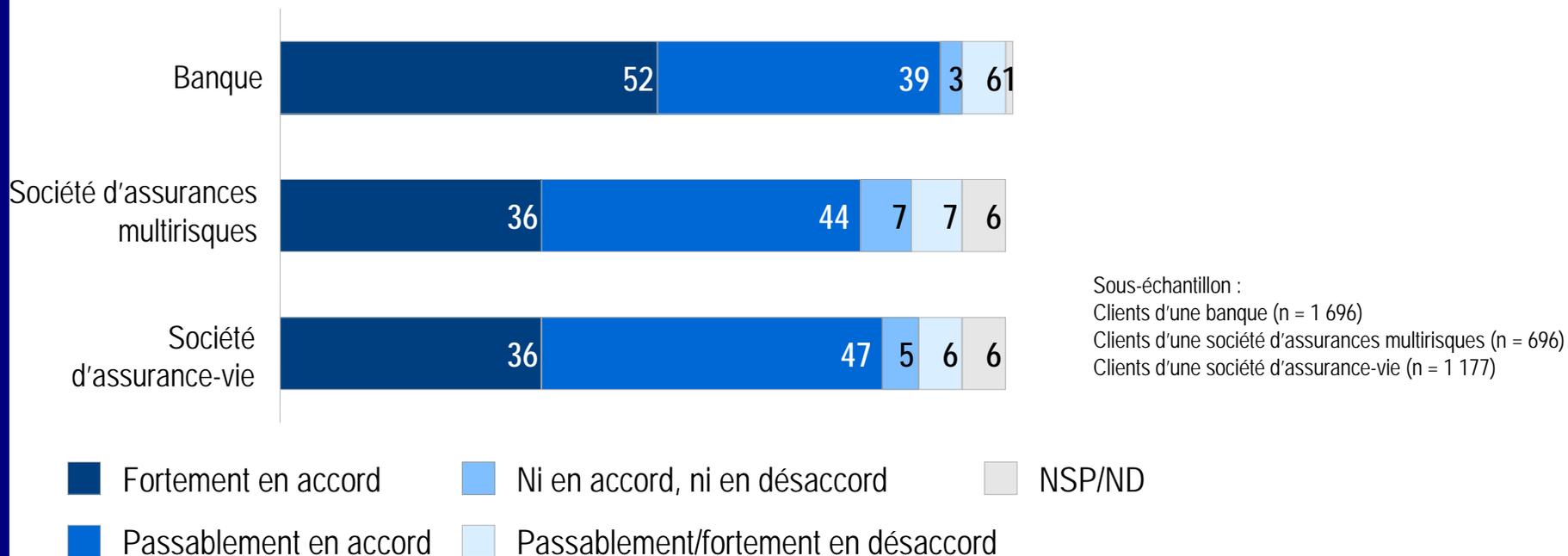


Plus de neuf répondants sur dix (93 %) ont été en mesure de nommer l'« autre » type d'institution financière avec laquelle ils font affaire pour déposer ou emprunter de l'argent. À l'échelle du pays, huit répondants sur dix (80 %) qui fréquentent un autre type d'institution financière où ils peuvent déposer ou emprunter de l'argent sont clients d'une caisse populaire; la proportion de ces répondants vivant au Québec est considérablement élevée (96 %). Moins d'un répondant sur dix déclare être client d'une banque exerçant des activités ailleurs qu'au Canada (7 %) ou d'une société de fiducie (4 %).

Q.5 De quel genre d'institution financière s'agit-il?

Confiance en la santé et en la stabilité des institutions financières

2007



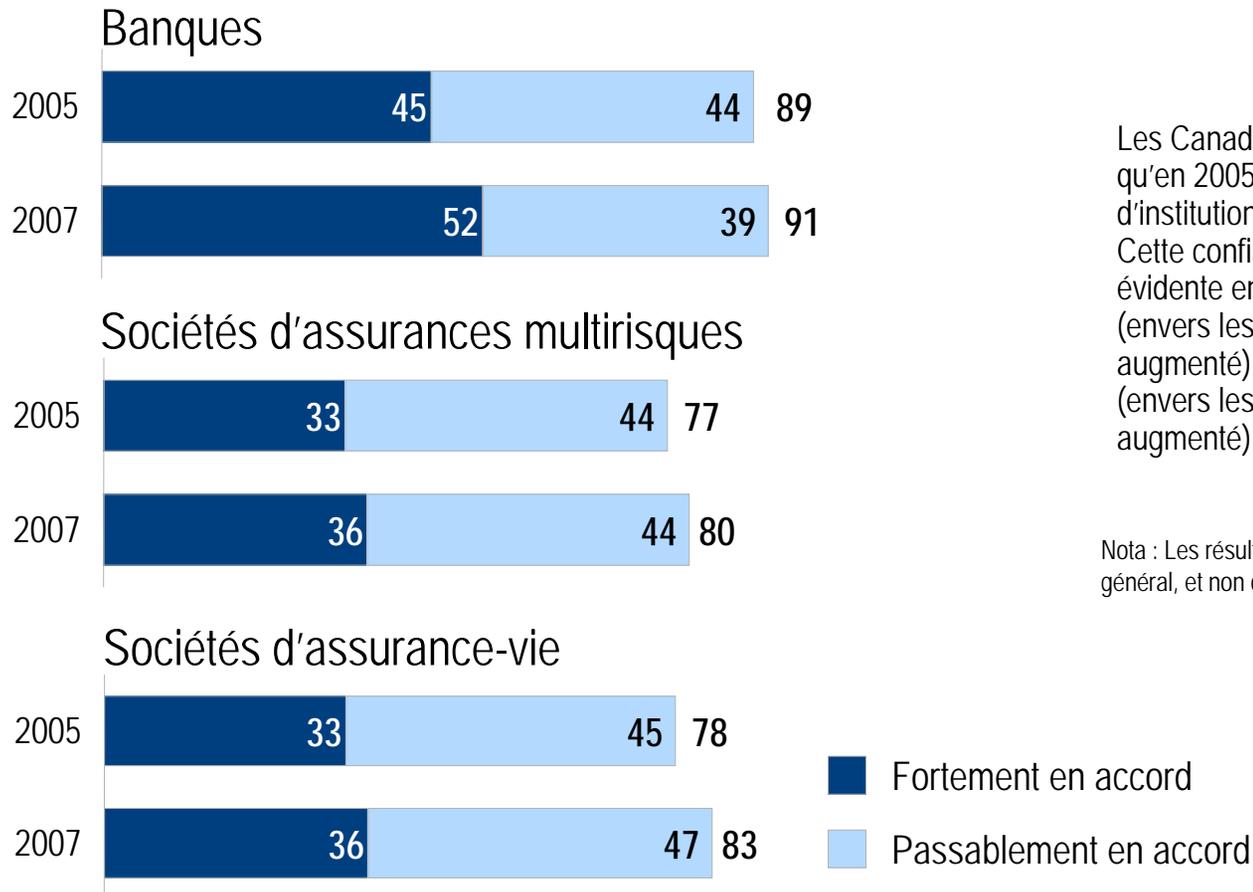
Les Canadiens ont très confiance en la santé et en la stabilité de leurs institutions financières. Pour chaque type d'institution financière visé par l'enquête, au moins huit clients sur dix déclarent qu'ils croient généralement que l'institution est financièrement stable et en santé, et pas plus d'un sur dix estiment qu'elle ne l'est pas.

Parmi les institutions financières, les Canadiens ont davantage confiance en la santé et en la stabilité financières des banques. Neuf clients d'une banque sur dix croient fortement ou passablement que les banques canadiennes sont saines sur le plan financier; il s'agit là d'une proportion légèrement supérieure aux huit clients sur dix des sociétés d'assurances multirisques ou d'assurance-vie exerçant des activités au Canada qui déclarent la même chose. La confiance dans chacun des types d'institutions financières est similaire dans toutes les régions du pays.

Q.6a Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crois que les [type d'institution financière] canadiennes sont financièrement stables et en santé.

Confiance en la santé et en la stabilité des institutions financières

En accord 2005-2007



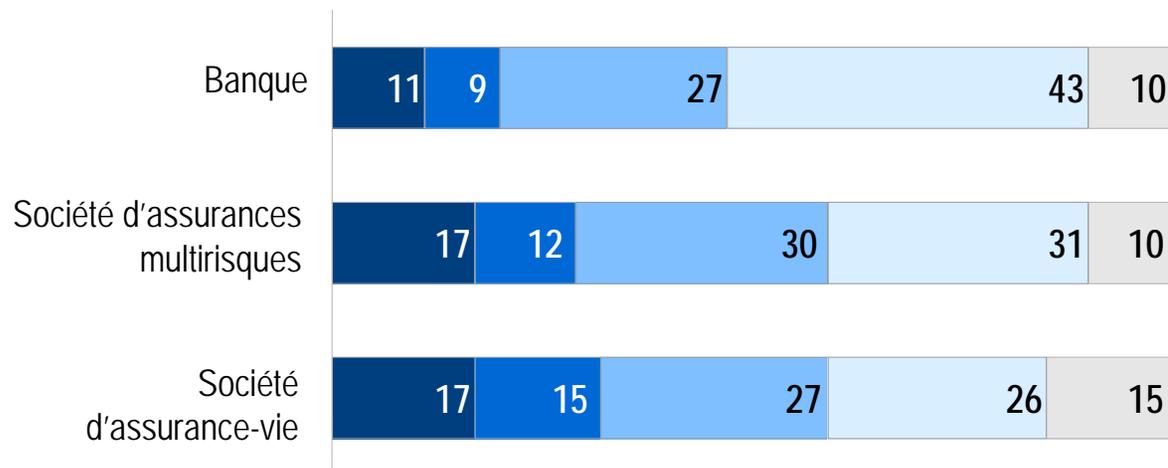
Les Canadiens ont plus confiance aujourd'hui qu'en 2005 en chacun des trois types d'institutions financières visés par l'enquête. Cette confiance accrue est particulièrement évidente en ce qui concerne les banques (envers lesquelles la forte confiance a augmenté) et les sociétés d'assurance-vie (envers lesquelles la confiance globale a augmenté).

Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Q.6a Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crois que les [type d'institution financière] canadiennes sont financièrement stables et en santé.

Crainte qu'une institution financière éprouve des difficultés ou déclare faillite

2007



Sous-échantillon :

Clients d'une banque (n = 1 696)

Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 696)

Clients d'une société d'assurance-vie (n = 1 177)

■ Fortement/passablement en accord

■ Passablement en désaccord

■ NSP/ND

■ Ni en accord, ni en désaccord

■ Fortement en désaccord

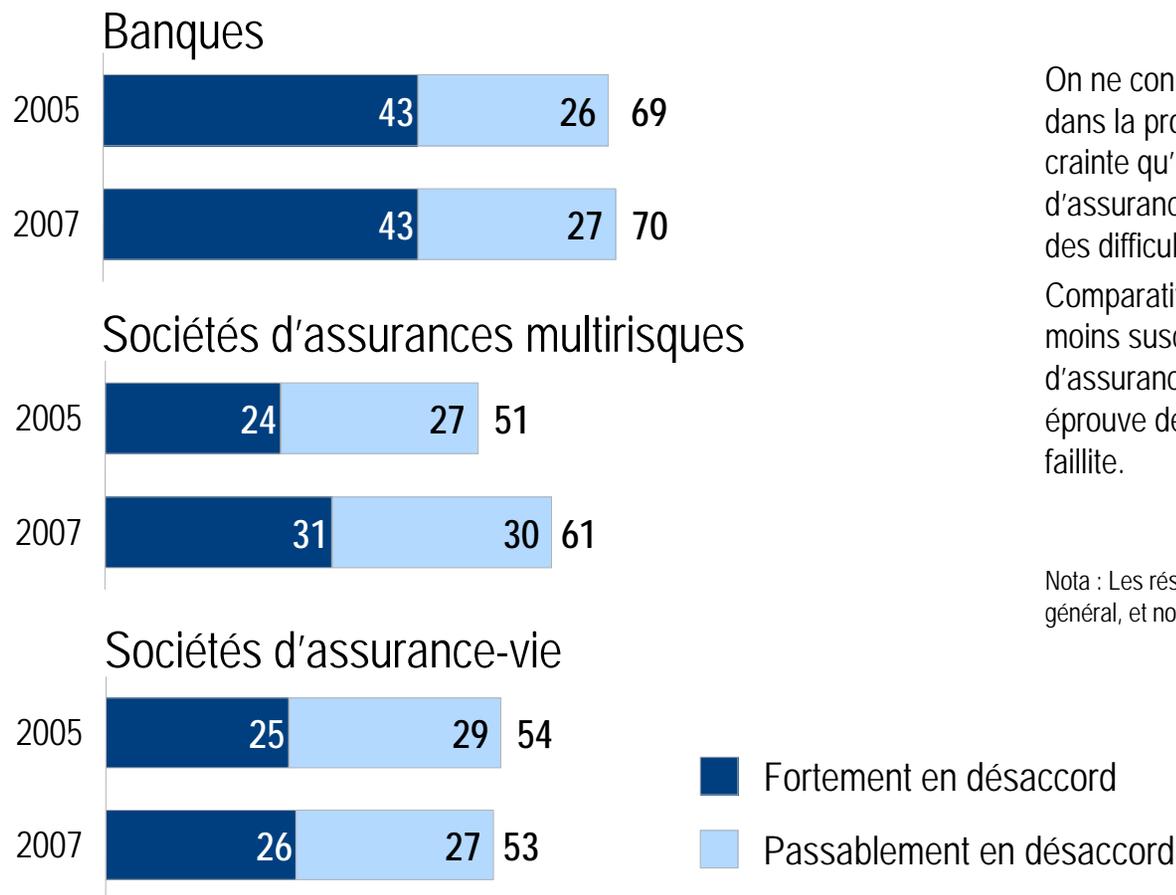
Peu de Canadiens craignent qu'une institution financière qu'ils connaissent éprouve des difficultés ou déclare faillite. C'est la solvabilité des banques qui préoccupe le moins les Canadiens; seulement un client d'une banque sur dix déclare craindre qu'une banque qu'il connaît éprouve des difficultés financières. Les répondants sont légèrement plus préoccupés par la solvabilité des sociétés d'assurances multirisques (17 %) et des sociétés d'assurance-vie (17 %).

Les craintes concernant la solvabilité des institutions financières canadiennes sont relativement uniformes dans tout le pays. Néanmoins, le degré d'inquiétude à propos des banques est légèrement supérieur à la moyenne nationale dans le Canada atlantique (16 %), alors que les craintes à propos des sociétés d'assurance-vie sont légèrement inférieures à la moyenne nationale en Alberta (9 %).

Q.6b Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crains qu'une des [type d'institution financière] canadiennes que je connais éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.

Crainte qu'une institution financière éprouve des difficultés ou déclare faillite

En désaccord 2005-2007



On ne constate aucun changement significatif dans la proportion de Canadiens exprimant la crainte qu'une banque ou une société d'assurance-vie qu'ils connaissent éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.

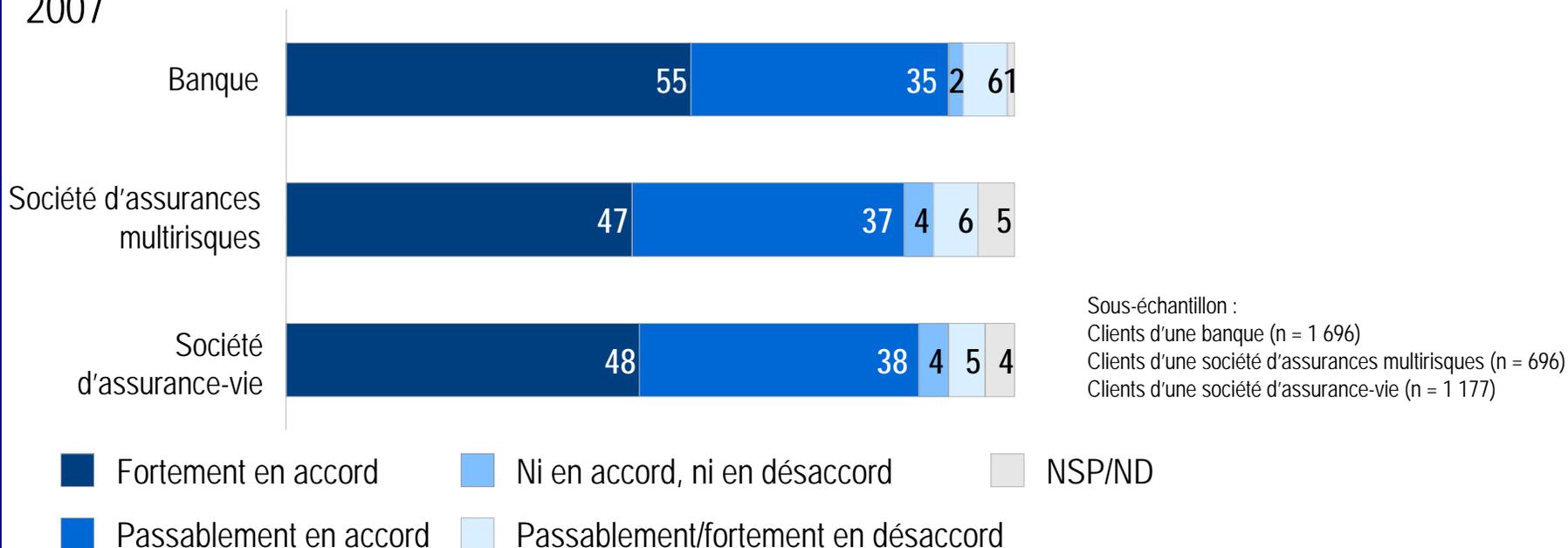
Comparativement à 2005, les Canadiens sont moins susceptibles de craindre qu'une société d'assurances multirisques qu'ils connaissent éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.

Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Q.6b Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crains qu'une des [type d'institution financière] canadiennes que je connais éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.

Confiance que les institutions financières ont les ressources nécessaires pour honorer les dépôts et les demandes d'indemnisation

2007

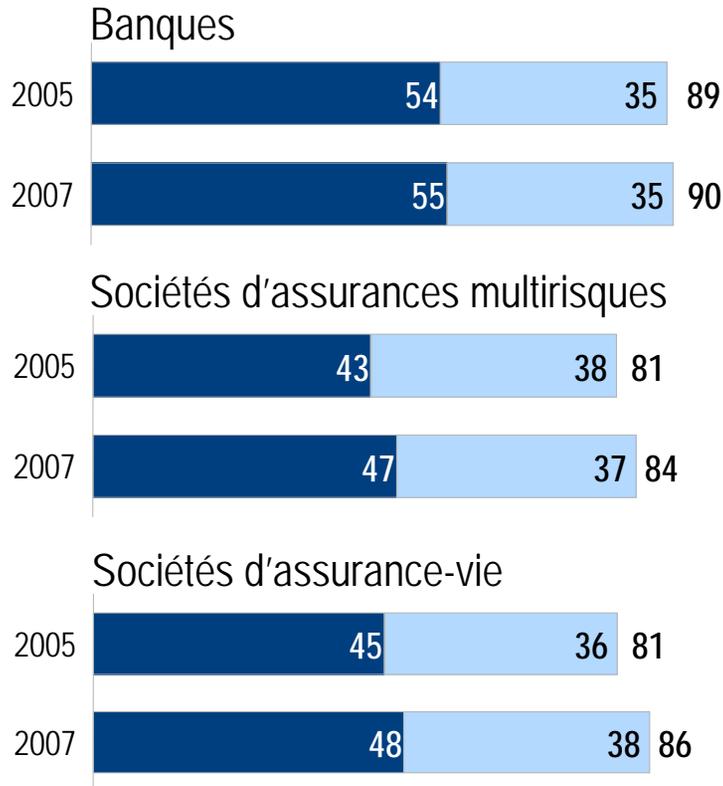


La confiance des Canadiens en la capacité des institutions financières à honorer les dépôts et les demandes d'indemnisation de leurs clients est très élevée. Neuf clients des banques canadiennes sur dix (90 %) croient que leurs dépôts sont en sécurité, alors que plus de huit clients des sociétés d'assurances multirisques (84 %) et des sociétés d'assurance-vie (86 %) sur dix croient que ces institutions ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients. Pas plus d'un client sur dix de l'ensemble des institutions financières visées par l'enquête affirme ne pas avoir confiance. À l'échelle du pays, la seule province où les chiffres diffèrent est la Colombie-Britannique, où la confiance des clients en la capacité des sociétés d'assurances multirisques à payer les demandes d'indemnisation des clients est légèrement inférieure à la moyenne nationale (73 %).

Q.6c Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crois que l'argent déposé dans les banques canadiennes est en sécurité (semaine 1). Je crois que les sociétés d'assurances multirisques canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 2). Je crois que les sociétés d'assurance-vie canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 3).

Confiance que les institutions financières ont les ressources nécessaires pour honorer les dépôts et les demandes d'indemnisation

En accord 2005-2007



On ne constate aucun changement dans l'opinion des Canadiens quant à la sécurité de l'argent déposé auprès des banques canadiennes.

On observe un léger regain de la confiance à l'égard des deux types de sociétés d'assurances depuis 2005, le nombre de clients qui sont généralement d'accord (dont la proportion ayant répondu « fortement en accord » est en hausse) avec l'énoncé affirmant que les sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation ayant augmenté quelque peu.

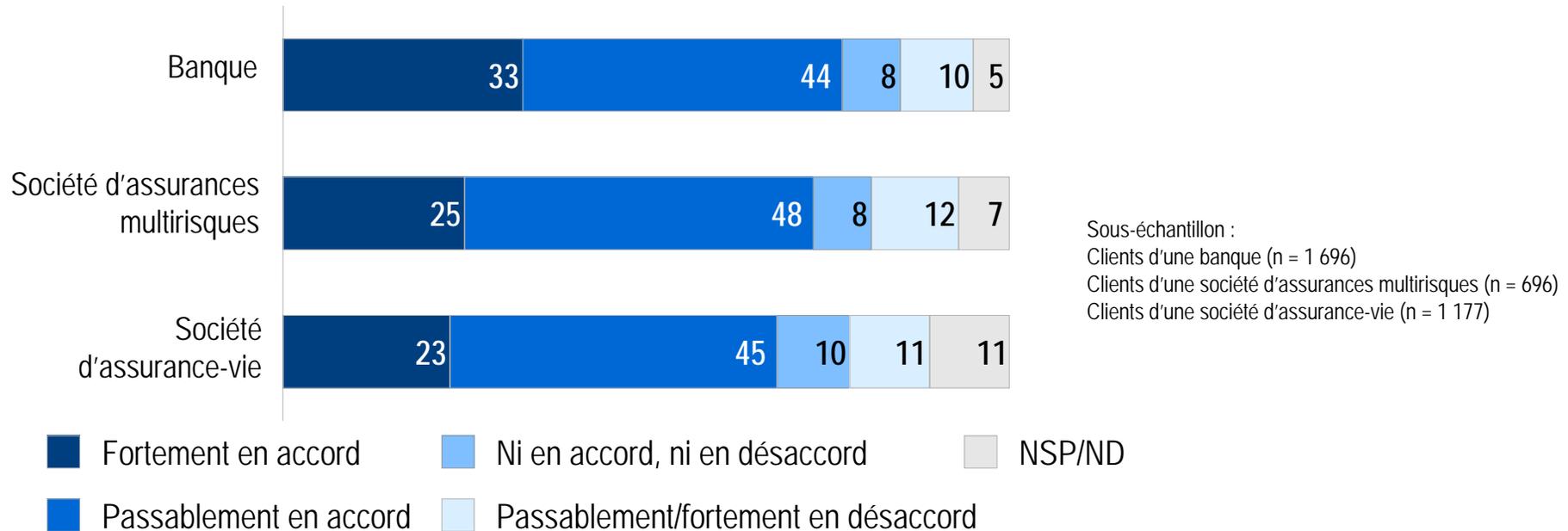
■ Fortement en accord
 ■ Passablement en accord

Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Q.6c Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crois que l'argent déposé dans les banques canadiennes est en sécurité (semaine 1). Je crois que les sociétés d'assurances multirisques canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 2). Je crois que les sociétés d'assurance-vie canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 3).

Les dirigeants et les conseils d'administration s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé

2007

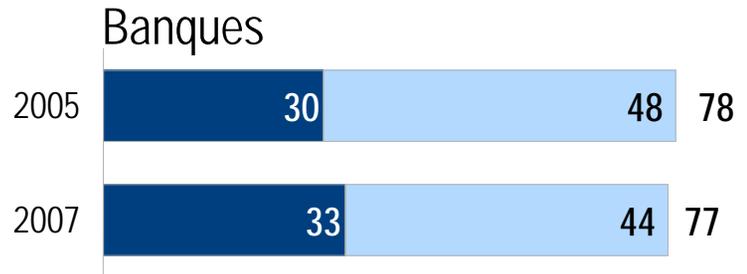


Les clients des banques et des sociétés d'assurances croient généralement que les dirigeants et les conseils d'administration s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé. Parmi les cadres supérieurs du secteur financier, ceux des banques sont ceux en qui les Canadiens ont le plus confiance, bien que la confiance à l'égard des cadres supérieurs des deux types de sociétés d'assurances soit également élevée. Environ un client sur dix de chaque type d'institution financière estime que les dirigeants ne font pas ce qu'il faut pour garantir la solidité financière de leurs institutions. À l'échelle du pays, les résidents du Canada atlantique et du Québec donnent des notes relativement élevées aux dirigeants des trois types d'institutions financières visés par l'enquête, alors que les Britanno-Colombiens donnent des notes sensiblement plus faibles aux dirigeants des sociétés d'assurances multirisques.

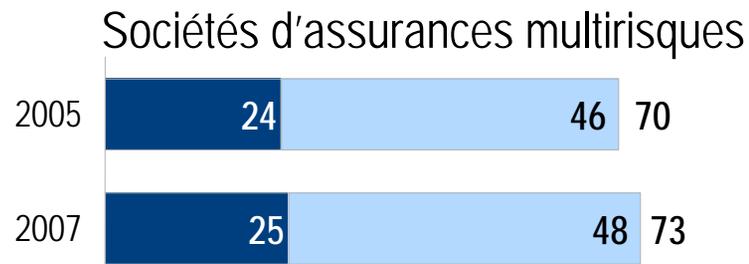
Q.6e Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Les dirigeants et les conseils d'administration des [type d'institution financière] canadiennes s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé.

Les dirigeants et les conseils d'administration s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé

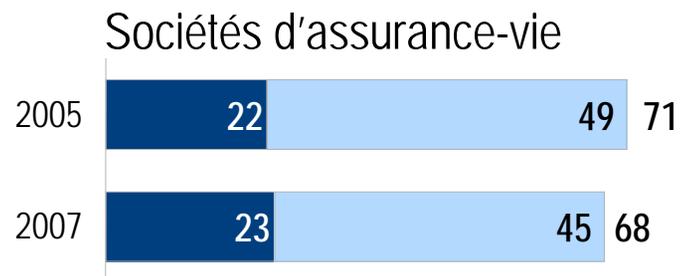
En accord 2005-2007



On constate très peu de changement depuis 2005 dans l'opinion des Canadiens quant aux efforts des dirigeants et conseils d'administration pour s'assurer que les institutions dont ils ont la responsabilité sont financièrement stables et en santé.



Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

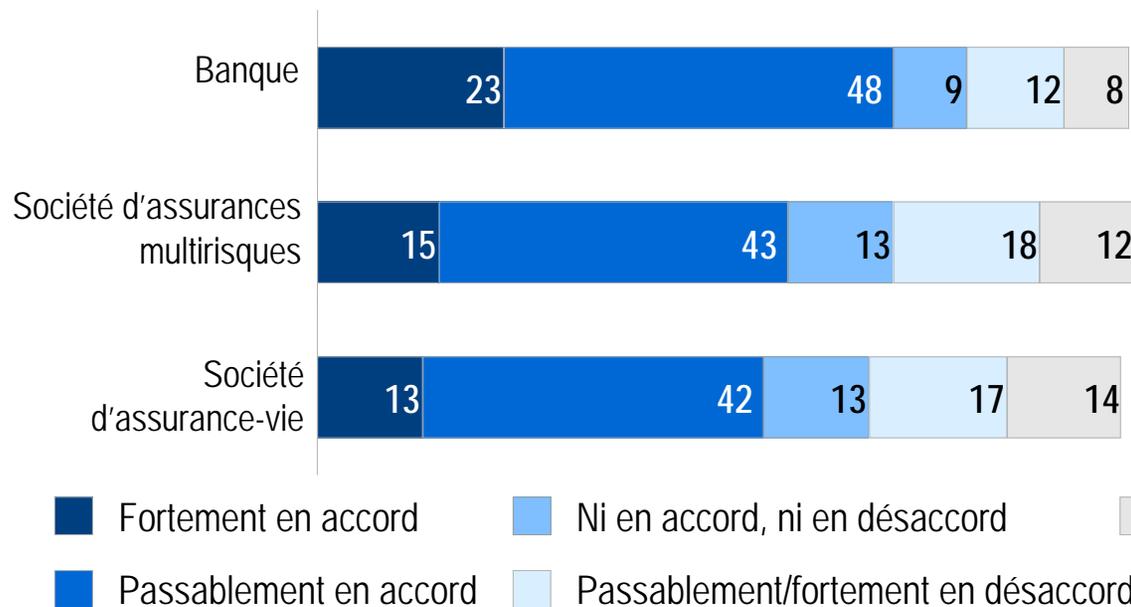


■ Fortement en accord
■ Passablement en accord

Q.6e Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Les dirigeants et les conseils d'administration des [type d'institution financière] canadiennes s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé.

La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité des institutions financières

2007



Sous-échantillon :
 Clients d'une banque (n = 1 696)
 Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 696)
 Clients d'une société d'assurance-vie (n = 1 177)

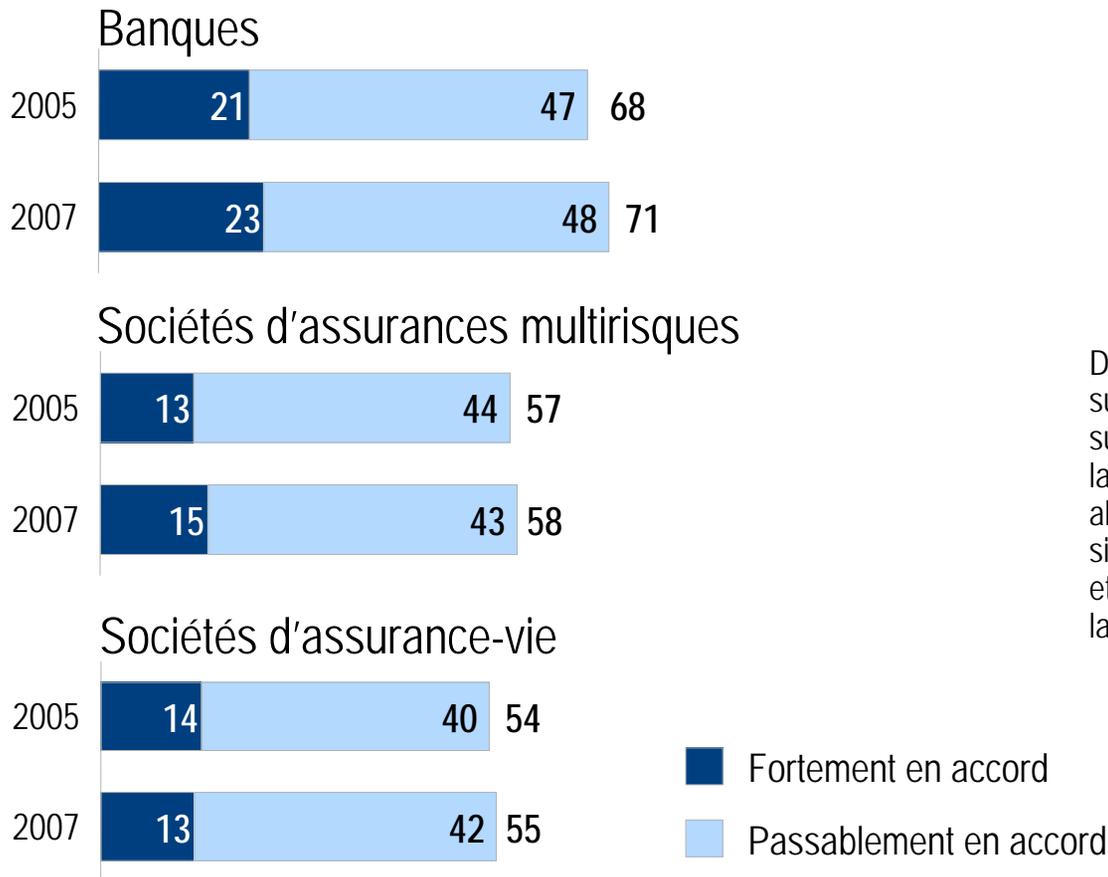
Entre 55 % et 71 % des clients croient que la réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité financières des institutions. Presque deux clients sur dix estiment que la réglementation du gouvernement n'est pas efficace dans le cas des sociétés d'assurances.

À l'échelle du pays, les Ontariens (75 %) et les résidents du Canada atlantique (77 %) sont les plus susceptibles d'avoir généralement confiance en la réglementation et la surveillance que le gouvernement exerce auprès des banques, alors que les Québécois sont ceux qui ont le moins confiance (67 %). La confiance globale à l'égard de la réglementation imposée par le gouvernement aux sociétés d'assurances multirisques (53 %) et aux sociétés d'assurance-vie (47 %) est relativement faible en Colombie-Britannique.

Q.6d Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité financières des [type d'institution financière] canadiennes.

La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité des institutions financières

En accord 2005-2007



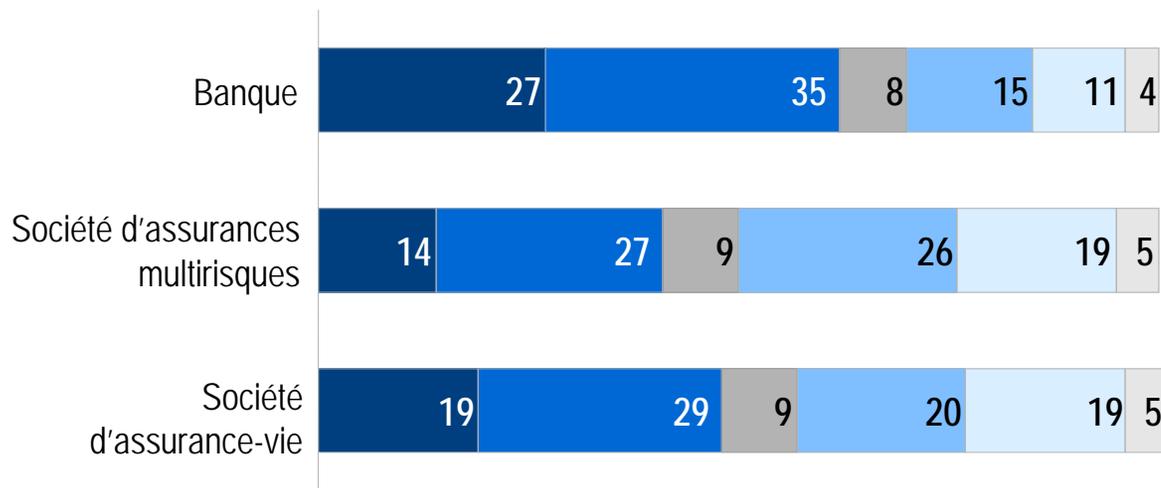
Depuis 2005, les clients sont légèrement plus susceptibles de croire que la réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité des banques canadiennes, alors qu'on ne constate aucun changement significatif dans le rôle perçu de la réglementation et de la surveillance du gouvernement pour garantir la solidité financière des sociétés d'assurances.

Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Q.6d Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité financières des [type d'institution financière] canadiennes.

Si une institution financière canadienne éprouvait des difficultés, le gouvernement interviendrait pour empêcher que les clients perdent leur argent

2007



Sous-échantillon :
 Clients d'une banque (n = 1 696)
 Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 696)
 Clients d'une société d'assurance-vie (n = 1 177)

■ Fortement en accord
 ■ Passablement en accord
 ■ Ni en accord, ni en désaccord
 ■ Fortement en désaccord
■ Passablement en désaccord
 ■ NSP/ND

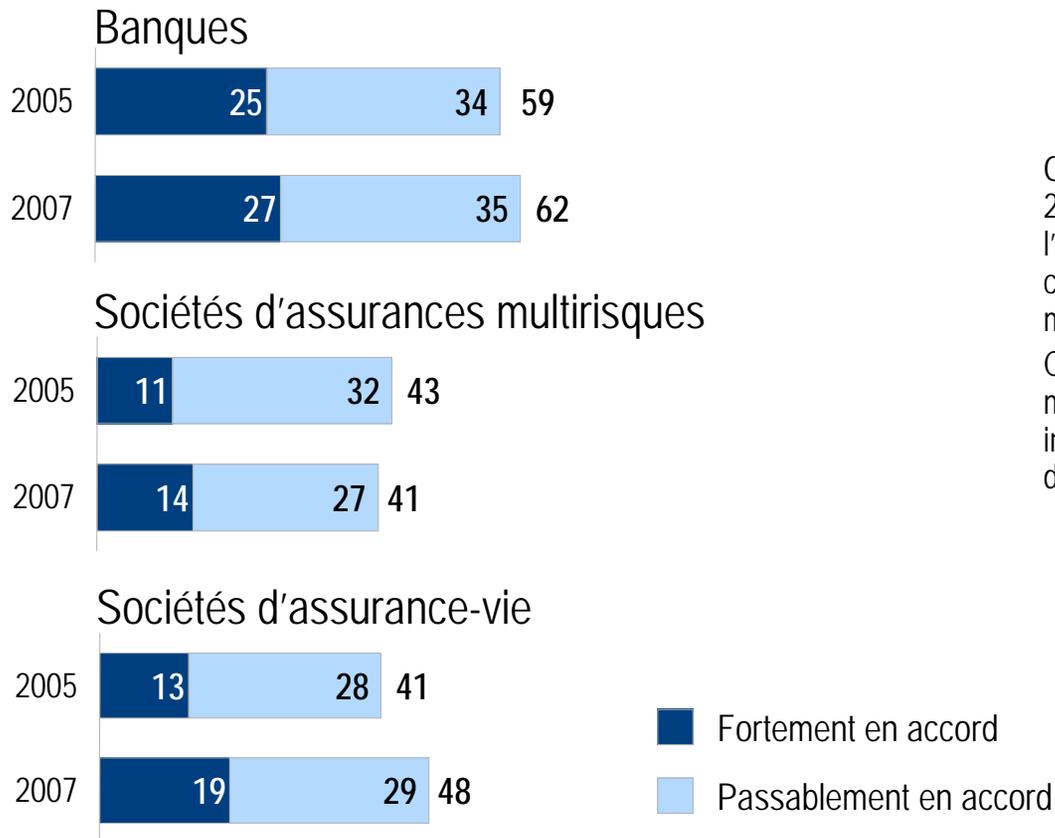
Une importante majorité (62 %) des clients croient que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les clients perdent leur argent si une banque éprouvait des difficultés financières, alors que ceux qui pensent que ce serait aussi le cas s'il s'agissait d'une société d'assurance-vie (48 %) ou d'une société d'assurances multirisques (41 %) sont moins nombreux.

La confiance à l'égard de l'intervention du gouvernement pour protéger les clients des banques est comparable dans toutes les régions du pays. Les Québécois croient dans une plus grande proportion que le gouvernement interviendrait au nom des clients s'il s'agissait d'une société d'assurance-vie (59 %) ou d'une société d'assurances multirisques (52 %), alors que les Britanno-Colombiens ont moins tendance à croire la même chose (42 % et 24 %, respectivement).

Q.6f Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Si une [type d'institution financière] canadienne éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les déposants perdent leur argent.

Si une institution financière canadienne éprouvait des difficultés, le gouvernement interviendrait pour empêcher que les clients perdent leur argent

En accord 2005-2007



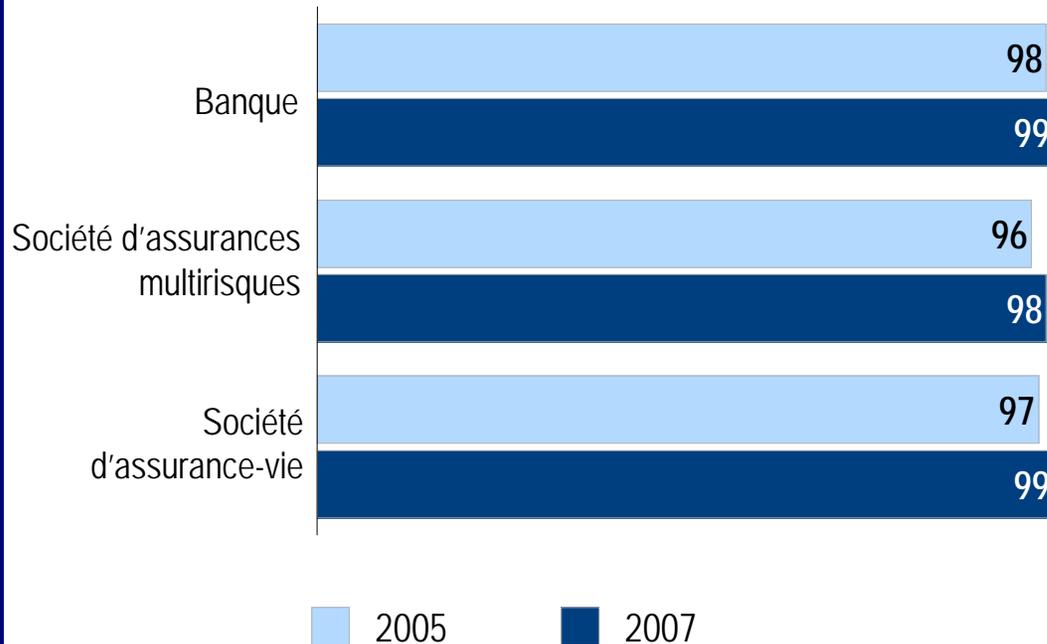
On ne constate aucun changement significatif depuis 2005 dans la confiance des clients à l'égard de l'intervention du gouvernement pour protéger les clients si une banque ou une société d'assurances multirisques éprouvait des difficultés financières. Comparativement à 2005, les clients croient maintenant davantage que le gouvernement interviendrait pour protéger les clients si une société d'assurance-vie éprouvait des difficultés financières.

Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Q.6f Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Si une [type d'institution financière] canadienne éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les déposants perdent leur argent.

Fermeture de compte ou résiliation d'une police par crainte que l'institution financière éprouve des difficultés ou déclare faillite

Non 2005-2007



Sous-échantillon :

Clients d'une banque (n = 1 696)

Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 696)

Clients d'une société d'assurance-vie (n = 1 177)

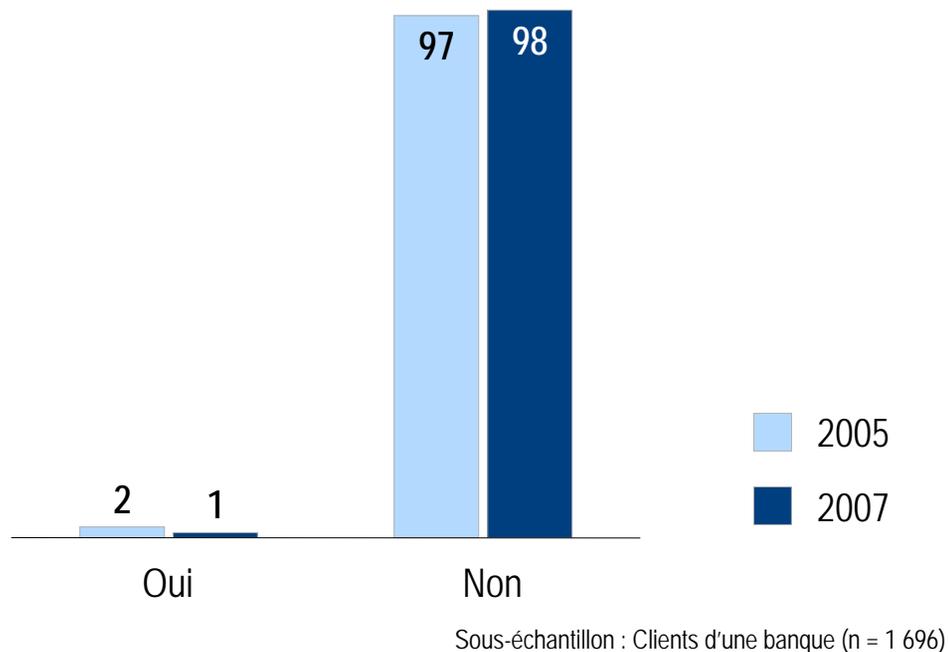
Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

On ne constate aucun changement important depuis 2005 dans le nombre de clients qui ont fermé un compte ou résilié une police par crainte que l'institution financière éprouve des difficultés. Très peu de répondants déclarent avoir posé un tel geste.

Q.7 En parlant de la dernière année, avez-vous (semaine 1 : fermé un compte dans une banque canadienne; semaine 2 : résilié une police auprès d'une société d'assurances multirisques; semaine 3 : résilié une police auprès d'une société d'assurance-vie) parce que vous craigniez qu'elle éprouve des difficultés financières ou qu'elle déclare faillite?

Constitution d'une provision d'argent liquide par crainte que l'institution financière éprouve des difficultés ou déclare faillite

2005-2007



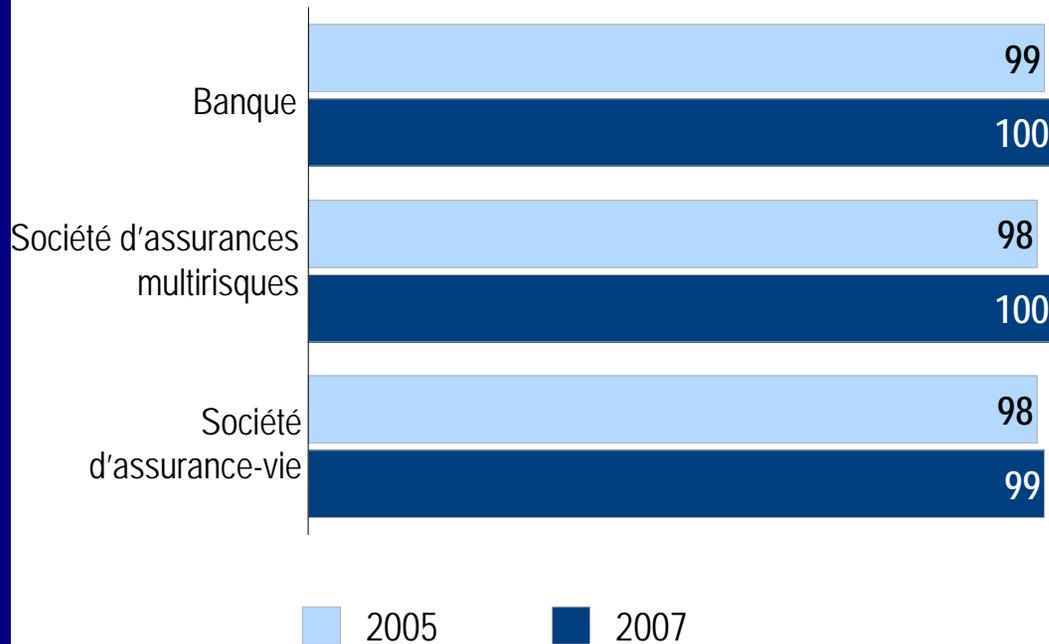
Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Une proportion négligeable de la population déclare avoir conservé davantage d'argent liquide au cours de la dernière année par crainte que la banque éprouve des difficultés financières ou déclare faillite; les résultats n'ont pas changé depuis 2005.

Q.8 Au cours de la dernière année, avez-vous conservé davantage d'argent liquide précisément parce que vous craigniez que la banque avec laquelle vous faites affaire éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

Communication avec un organisme du gouvernement au cours de la dernière année concernant la situation financière d'une institution

Non 2005-2007



Nota : Les résultats de 2005 reflètent l'opinion de la population en général, et non des clients seulement.

Sous-échantillon :
Clients d'une banque (n = 1 696);
Clients d'une société d'assurances multirisques (n = 696)
Clients d'une société d'assurance-vie (n = 1 177)

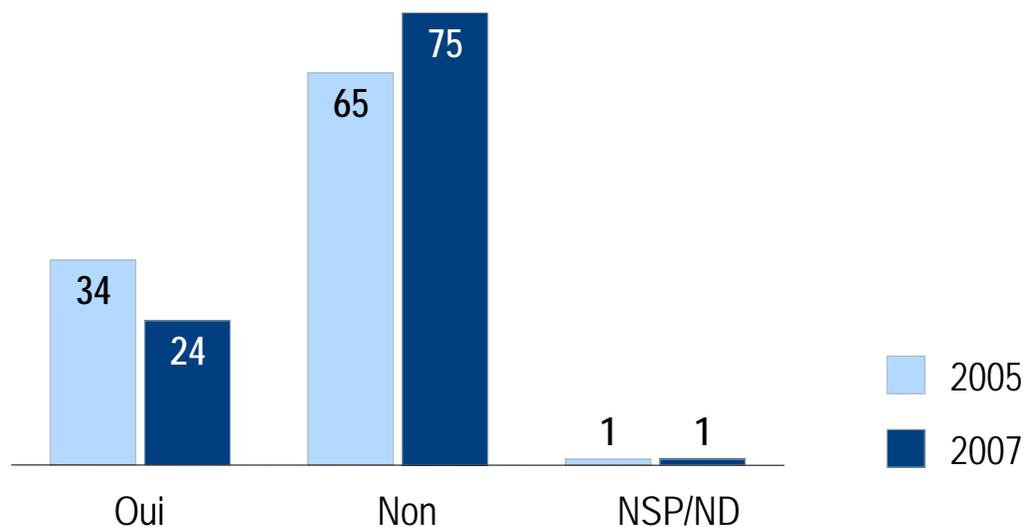
Très peu de clients déclarent avoir communiqué avec un organisme du gouvernement au cours de la dernière année parce qu'ils craignent que l'institution avec laquelle ils font affaire éprouve des difficultés. Les résultats n'ont pas changé de manière statistiquement significative depuis 2005.

Q.9 Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec un organisme du gouvernement parce que vous craigniez que la [type d'institution financière] avec laquelle vous faites affaire éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

Confiance envers les régimes de retraite parrainés par les employeurs

Contribution à un régime de retraite parrainé par un employeur ou encaissement de prestations d'un tel régime

2005-2007



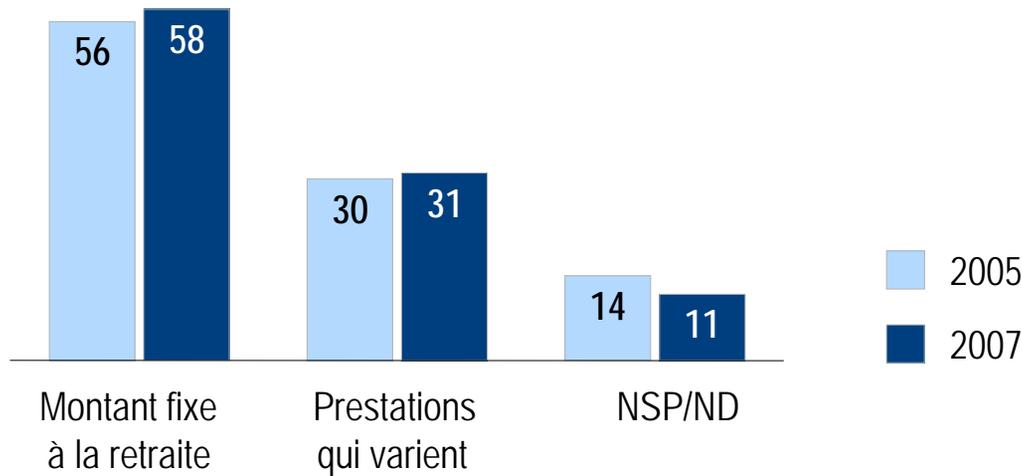
Depuis 2005, on constate un recul de la proportion de Canadiens qui contribuent à un régime de retraite privé offert par un employeur ou qui reçoivent des prestations d'un tel régime.

À l'échelle du pays, c'est au Québec que la participation à un régime de retraite parrainé par un employeur est la plus faible (16 %), alors qu'environ le quart des résidents de toutes les autres provinces bénéficient d'un tel régime. Dans l'ensemble de la population, la tendance accrue de l'abandon des régimes de retraite parrainés par un employeur en faveur de programmes d'épargne personnels est illustrée par la participation relativement faible des jeunes Canadiens âgés de 18 à 29 ans (16 %) et de 30 à 49 ans (19 %), comparativement à la participation des personnes âgées de 50 ans ou plus (32 %). Parmi les Canadiens à la retraite, la participation atteint 44 %.

Q.10-2 Actuellement, contribuez-vous ou recevez-vous des prestations d'un régime de retraite privé offert par un employeur?

Type de régime de retraite

2005-2007



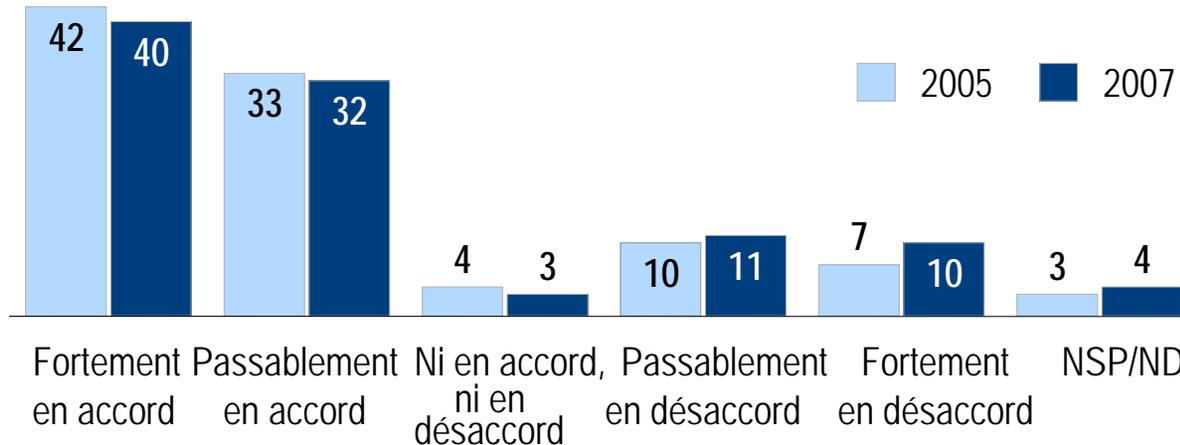
Sous-échantillon : Répondants contribuant à un régime de retraite parrainé par un employeur ou recevant des prestations d'un tel régime

Bien que l'on constate un recul du nombre de Canadiens participant à un régime de retraite parrainé par un employeur, les types de prestations offerts par ces régimes n'ont pas changé de manière significative depuis 2005. Parmi les Canadiens qui ont déclaré participer à un régime de retraite, six sur dix (58 %, en hausse de deux points) indiquent qu'ils recevront un montant fixe à leur retraite, alors que trois sur dix (31 %, en hausse d'un point) recevront des prestations variant en fonction du rendement des placements de la caisse de retraite. Dans l'ensemble, 11 % (en baisse de 3 points) des répondants ne pouvaient pas fournir de réponse.

Q.11-2 Ce régime de retraite vous garantit-il des prestations fixes au moment de la retraite ou s'agit-il d'un régime dont les prestations varieront en fonction du rendement des placements de la caisse de retraite?

Confiance que les régimes de retraite seront en mesure de verser les prestations à la retraite

2005-2007

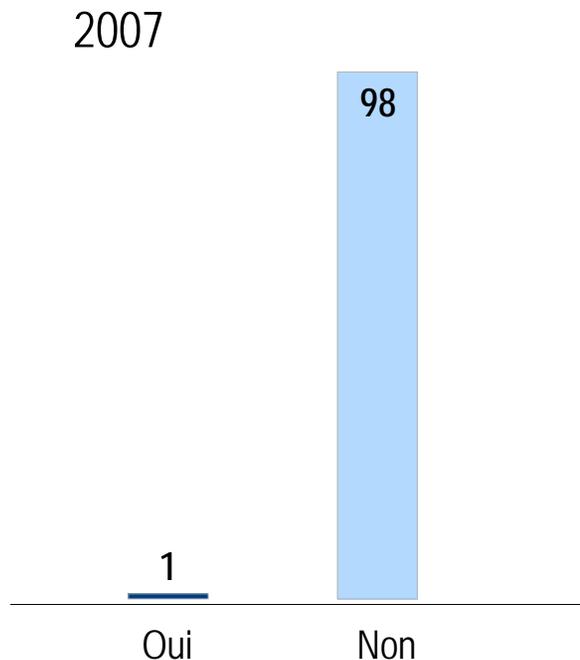


Sous-échantillon : Répondants contribuant à un régime de retraite parrainé par un employeur ou recevant des prestations d'un tel régime

Les Canadiens demeurent très confiants que leur régime de retraite sera en mesure de leur verser les prestations auxquelles ils ont droit à la retraite, bien que cette confiance ait légèrement diminué depuis 2005. Les trois quarts des participants à un régime de retraite parrainé par un employeur sont fortement (40 %, en baisse de 2 points) ou passablement (32 %, en baisse d'un point) en accord avec l'énoncé disant que leur régime de retraite sera en mesure de leur verser des prestations, alors que peu sont fortement (10 %, en hausse de trois points) ou passablement (11 %, en hausse d'un point) en désaccord avec l'énoncé.

Q.12-2 Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Je crois que ma caisse de retraite sera en mesure de me verser des prestations lors de ma retraite.

Communication avec un organisme du gouvernement au cours de la dernière année concernant la situation financière d'un régime de retraite



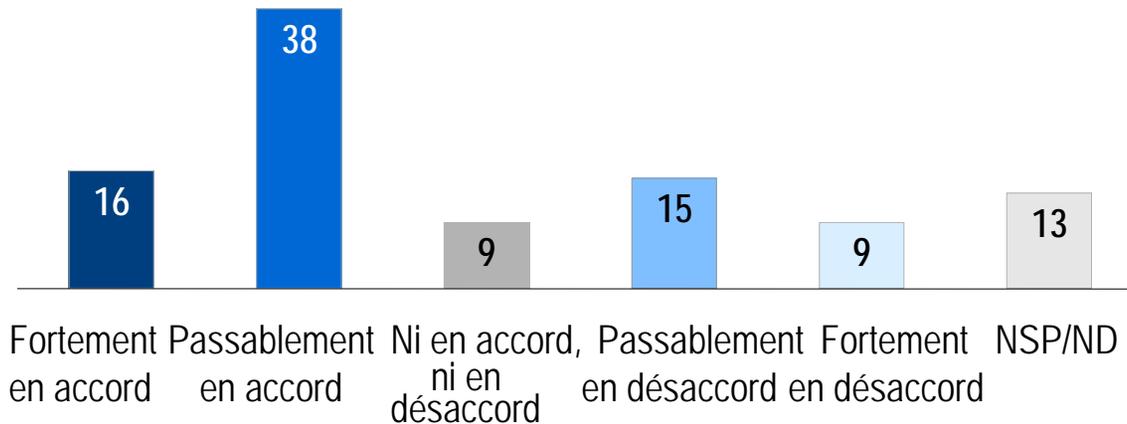
Sous-échantillon : Répondants contribuant à un régime de retraite parrainé par un employeur ou recevant des prestations d'un tel régime

Très peu de participants à un régime de retraite privé déclarent avoir communiqué au cours de la dernière année avec un organisme du gouvernement parce qu'ils craignaient pour la solidité financière de leur régime de retraite. Parmi les quelques répondants ayant déclaré avoir communiqué avec un organisme du gouvernement (n = 7), la majorité (n = 5) ne savent pas ou ne se rappellent pas de quel organisme il s'agit.

Q.13-2 Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec un organisme du gouvernement parce que vous craigniez que le régime de retraite privé auquel vous participez éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent de protéger les droits des participants à un régime de retraite privé

2007



Sous-échantillon : Répondants contribuant à un régime de retraite parrainé par un employeur ou recevant des prestations d'un tel régime

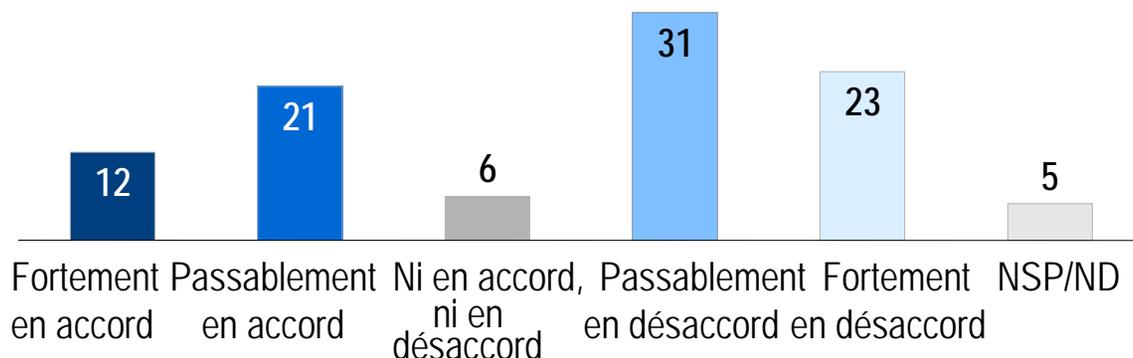
Plus de la moitié des participants à un régime de retraite privé (54 %) croient que la réglementation et la surveillance du gouvernement permettent de protéger leurs droits. Un répondant sur dix est ambivalent quant au rôle de la réglementation et de la surveillance du gouvernement, alors qu'un quart des répondants ne croient pas que la réglementation et la surveillance du gouvernement contribuent à protéger leurs droits à l'égard des régimes de retraite privés. Ce degré de confiance envers la surveillance des régimes de retraite effectuée par le gouvernement est comparable à celle de la surveillance des sociétés d'assurances, et légèrement inférieure à celle de la surveillance des banques.

Les Canadiens qui conviennent (fortement ou passablement) que la réglementation et la surveillance du gouvernement permettent de protéger leurs droits à titre de participants à un régime de retraite privé sont également plus susceptibles de croire (fortement ou passablement) que leur caisse de retraite sera en mesure de leur verser des prestations à la retraite.

Q.12-2 Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent de protéger mes droits en tant que participant d'un régime de retraite privé.

Si un régime de retraite privé éprouvait des difficultés financières, le gouvernement interviendrait pour empêcher que les participants perdent les prestations auxquelles ils ont droit

2007



Sous-échantillon : Répondants contribuant à un régime de retraite parrainé par un employeur ou recevant des prestations d'un tel régime

Bien que la majorité des participants à un régime de retraite privé croient que le gouvernement veille à la santé et à la stabilité financières des régimes de retraite grâce à la réglementation et à la surveillance, ceux qui estiment que le gouvernement interviendrait si un régime de retraite éprouvait des difficultés financières sont moins nombreux (54 %, proportion tout de même plus élevée que pour n'importe quelle autre institution financière visée par l'enquête).

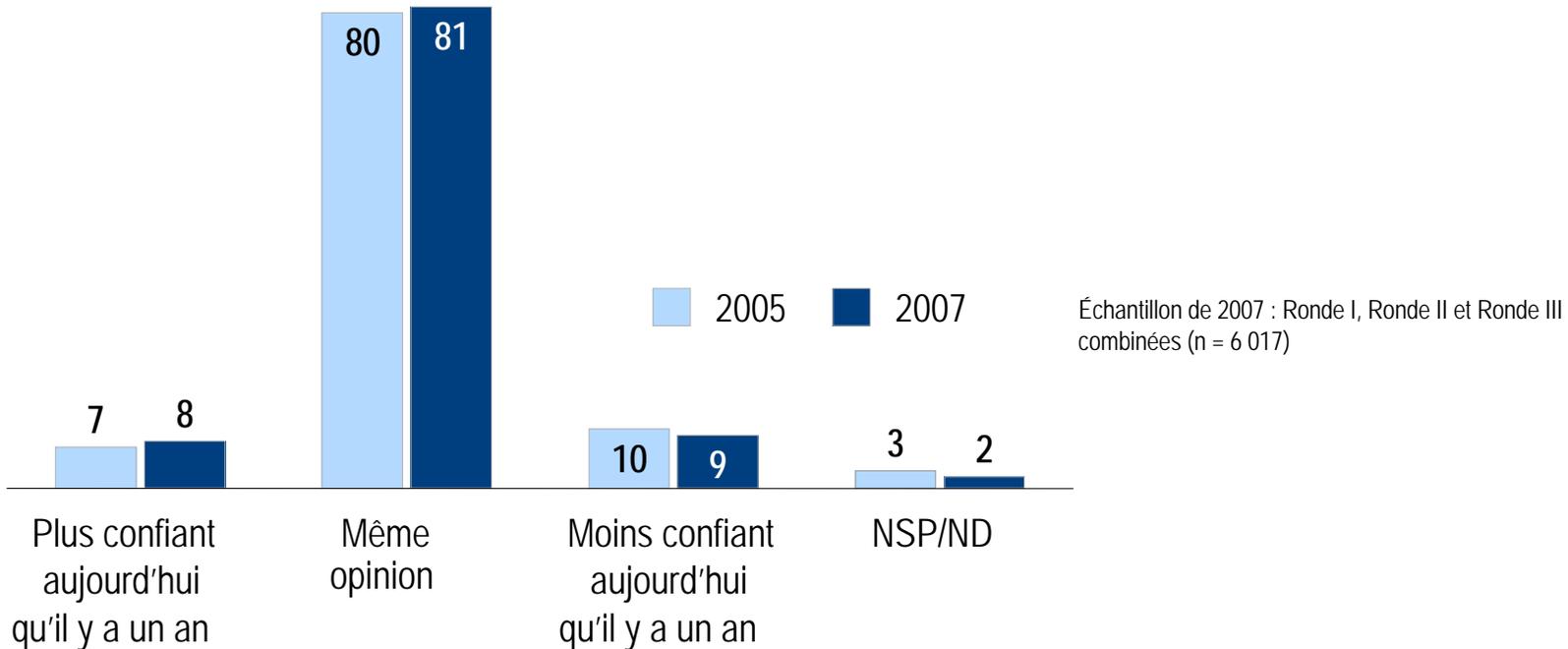
Les Canadiens qui croient (fortement ou passablement) que le gouvernement interviendrait pour prévenir les pertes si un régime de retraite éprouvait des difficultés financières sont également plus susceptibles de penser (fortement ou passablement) que leur régime de retraite sera en mesure de leur verser leurs prestations à la retraite.

Q.12-2 Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé suivant : Si un régime de retraite privé éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les participants perdent les prestations auxquelles ils ont droit.

Confiance globale envers les institutions financières canadiennes

Confiance en la stabilité des institutions financières du Canada par rapport à l'an dernier

2005-2007



On ne constate aucun changement significatif dans la façon dont les Canadiens évaluent leur confiance actuelle envers les institutions financières du Canada par rapport à il y a un an. Comme en 2005, la plupart des Canadiens (81 %) estiment que leur confiance à l'égard des institutions financières est sensiblement la même qu'il y a un an, et on n'observe aucun changement dans la proportion des répondants qui estiment qu'ils sont plus (8 %) ou moins (9 %) confiants.

On ne remarque pas non plus de différences régionales ou démographiques significatives.

Q.15 Dans l'ensemble, êtes-vous plus confiant(e) aujourd'hui à l'égard de la stabilité financière des institutions financières du Canada que vous ne l'étiez il y a un an, êtes-vous moins confiant(e) ou avez-vous la même opinion à cet égard qu'il y a un an?

Raisons expliquant une confiance accrue

Les Canadiens qui se sentent davantage en confiance à l'égard des institutions financières citent principalement des raisons liées à l'économie pour expliquer leur confiance accrue. Les raisons les plus citées sont l'amélioration perçue de l'économie et des taux d'intérêt, et l'augmentation de la valeur du dollar canadien.

L'évolution du secteur des services financiers, plus particulièrement en ce qui concerne le rendement et les bénéfices accrus des institutions financières, est également souvent mentionnée comme raison expliquant une confiance accrue.

Les raisons les moins couramment citées pour expliquer une confiance accrue ont trait aux finances personnelles et à la réglementation du gouvernement.

Sous-échantillon : Répondants déclarant avoir plus confiance aujourd'hui en la stabilité des institutions financières qu'il y a un an (n = 482)

Raisons expliquant une confiance accrue	
Économie (NET)	37 %
Amélioration de l'économie	15 %
Augmentation de la valeur du dollar canadien	8 %
Amélioration des taux d'intérêt	7 %
Amélioration du niveau d'emploi	6 %
Autres	8 %
Secteur des services financiers (NET)	27 %
Amélioration du rendement/des bénéfices des institutions financières	16 %
Meilleure réglementation/législation du gouvernement pour régir le secteur financier	3 %
Autres	10 %
Raisons personnelles (NET)	7 %
Amélioration des placements personnels	3 %
Amélioration de la situation financière personnelle	3 %
Autres	1 %
Gouvernement (NET)	6 %
Changement de gouvernement	5 %
Autres	1 %

Q.16a Au cours de la dernière année, quels éléments ont fait en sorte que vous soyez plus confiant(e) à l'égard de la stabilité financière des institutions financières du Canada?

Raisons expliquant une confiance réduite

Les répondants ayant indiqué qu'ils éprouvaient une moins grande confiance qu'auparavant à l'égard des institutions financières ont le plus souvent mentionné des facteurs économiques pour expliquer leur perte de confiance. Parmi les facteurs économiques les plus cités, on trouve le coût de la vie, la détérioration de l'économie et la détérioration des conditions d'emploi.

Les changements du secteur des services financiers qui ont le plus contribué à réduire la confiance comprennent l'augmentation perçue des frais imposés par les institutions financières, les scandales et la corruption au sein du secteur financier, la détérioration du service à la clientèle et les rumeurs de fusions et de mainmises.

Les raisons les moins citées pour expliquer une confiance réduite comprennent la situation financière personnelle et la réglementation du gouvernement.

Sous-échantillon : Répondants déclarant avoir moins confiance aujourd'hui en la stabilité des institutions financières qu'il y a un an (n = 533)

Raisons expliquant une confiance réduite	
Économie (NET)	37 %
Inflation/coût de la vie	10 %
Détérioration de l'économie	9 %
Détérioration du niveau d'emploi	8 %
Détérioration/fluctuation des taux d'intérêt	6 %
Événements sur la scène internationale	5 %
Autres	7 %
Secteur des services financiers (NET)	30 %
Augmentation des frais imposés par les institutions financières	8 %
Scandales/corruption au sein du secteur financier	6 %
Détérioration du service à la clientèle	4 %
Fusions/mainmises dans le secteur financier	3 %
Autres	13 %
Raisons personnelles (NET)	5 %
Détérioration de la situation financière personnelle	3 %
Autres	2 %
Gouvernement (NET)	7 %
Autres	7 %

Q.16b Au cours de la dernière année, quels éléments ont fait en sorte que vous soyez moins confiant(e) à l'égard de la stabilité financière des institutions financières du Canada?

Confiance globale des Canadiens envers les institutions financières

En plus d'utiliser des indicateurs individuels de la confiance envers les institutions financières, des indices de confiance ont été mis au point pour évaluer la confiance globale à l'égard de la santé, de la gestion et de la surveillance des institutions financières.

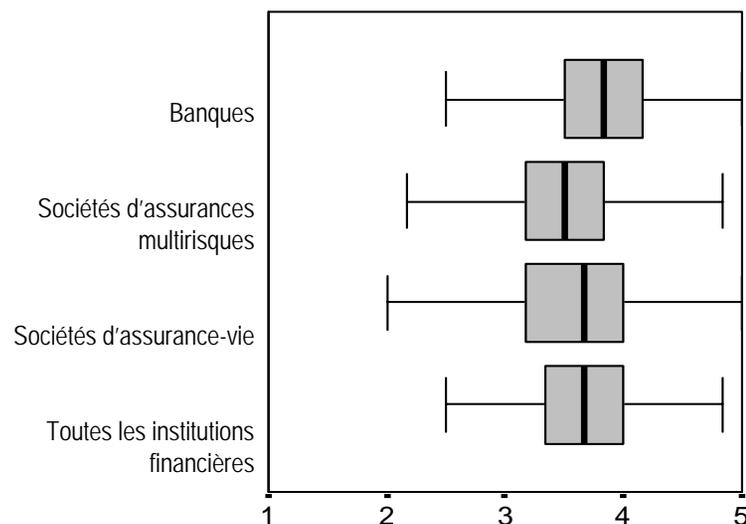
Les chiffres présentés dans le tableau correspondent aux notes moyennes et aux quartiles attribués par les clients de chaque type d'institution financière, ainsi que par les clients d'un ou de plusieurs types d'institutions financières combinés.

Si on compare les notes obtenues par chaque type d'institution financière visé par l'enquête, il est clair que c'est aux banques que les clients font le plus confiance. Comme l'indique le tableau, les trois quarts des clients des banques attribuent à celles-ci des notes supérieures à 3,5 (25^e centile), et un quart leur attribuent des notes supérieures à 4,17 (75^e centile).

Les notes associées à la confiance globale à l'égard des sociétés d'assurances sont légèrement inférieures à celles des banques. Le quart des clients des sociétés d'assurance-vie attribuent une note de confiance globale supérieure à 4,00 (75^e centile), alors que le quart des clients de sociétés d'assurances multirisques donnent des notes supérieures à 3,83 (75^e centile). Pour les deux types de sociétés d'assurances, les trois quarts des clients attribuent des notes de confiance globale supérieures à 3,17 (25^e centile).

Pour chaque type d'institution financière, le diagramme (de type tracé en boîte) indique le 25^e centile (bordure gauche du carré gris), la médiane (ligne noire verticale au centre du carré gris) et le 75^e centile (bordure droite du carré gris). Les tiges qui se prolongent à gauche (valeur inférieure) et à droite (valeur supérieure) de chaque carré gris indiquent les limites de l'échelle des notes de confiance globale attribuées.

	Moyenne	25 ^e centile	Médiane	75 ^e centile
Banques	3,71	3,50	3,83	4,17
Assurances multirisques	3,53	3,17	3,50	3,83
Assurance-vie	3,58	3,17	3,67	4,00
Toutes les institutions financières	3,63	3,33	3,67	4,00



Nota : 1 = pas du tout confiant; 3 = neutre; 5 = très confiant

Confiance globale des Canadiens envers les institutions financières – Indexation

Afin d'établir les notes indexées pour chaque institution financière, on a attribué aux réponses une note sur une échelle de 1 à 5 (où 1 signifie « pas du tout confiant » et 5 signifie « très confiant »), en fonction du degré d'accord des répondants avec les six énoncés relatifs à la confiance de la question 6 du questionnaire d'enquête :

- > Q.6a – Je crois que les [type d'institution financière] canadiennes sont financièrement stables et en santé.
- > Q.6b – Je crains qu'une des [type d'institution financière] canadiennes que je connais éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.
- > Q.6c – Je crois que l'argent déposé dans les banques canadiennes est en sécurité (semaine 1). Je crois que les sociétés d'assurances multirisques canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 2). Je crois que les sociétés d'assurance-vie canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients (semaine 3).
- > Q.6d – La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité financières des [type d'institution financière] canadiennes.
- > Q.6e – Les dirigeants et les conseils d'administration des [type d'institution financière] canadiennes s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé.
- > Q.6f – Si une [type d'institution financière] canadienne éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les déposants perdent leur argent.

Les réponses à chacune des questions ont été pondérées également durant l'établissement de la note globale en fonction de l'échelle. L'échelle des réponses à la question Q.6b a été inversée pour être conforme aux autres échelles.

Annexe I - Méthodologie

Méthodologie

Les résultats de l'étude sont fondés sur des questions sur mesure intégrées à trois enquêtes omnibus réalisées entre le 19 avril et le 22 mai 2007. Chaque enquête était axée sur la clientèle d'un des trois types d'institutions financières visés par le présent rapport : les clients des banques (du 19 au 25 avril), les clients des sociétés d'assurances multirisques¹(du 1^{er} au 6 mai) et les clients des sociétés d'assurance-vie (du 15 au 22 mai). Le sondage mené entre le 1^{er} et le 6 mai comportait également un volet axé sur les régimes de retraite.

Au total, 6 017 Canadiens âgés de 18 ans ou plus ont été interviewés. Un échantillon de population de cette taille donne des résultats précis à plus ou moins 1,3 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur pour l'échantillon de clients des institutions financières s'établissent à plus ou moins 2,4 % pour les banques (n = 1 696), à 2,9 % pour les sociétés d'assurance-vie (n = 1 177) et à 3,7 % pour les sociétés d'assurances multirisques (n = 696), 19 fois sur 20. Les marges d'erreur pour l'échantillon de participants à un régime de retraite privé s'établissent à plus ou moins 4,4 % (n = 491), 19 fois sur 20.

Conception du questionnaire

Les questions ont été formulées par des enquêteurs principaux d'Environics, avec l'aide de représentants du Bureau du surintendant des institutions financières. Elles ont été mises à l'essai dans le cadre de l'enquête globale, avant que la version finale ne soit mise au point. Les questions de l'enquête sur la confiance du public de 2005 ont été reprises dans la mesure du possible pour permettre de suivre l'évolution de l'opinion au fil du temps.

¹ Une légère modification apportée à la question utilisée en 2005 pour étudier la clientèle des sociétés d'assurances multirisques a entraîné une diminution considérable du nombre de clients des sociétés d'assurances multirisques lorsque la nouvelle question a été posée entre le 15 mai et le 22 mai 2007. Pour déterminer si l'irrégularité de ce résultat est liée à la modification de la question, une question identique à celle de 2005 a été introduite dans un sondage réalisé entre le 12 juillet et le 18 juillet 2007. Aux fins de comparaison, les résultats de cette dernière question sont utilisés dans le présent rapport.

Méthodologie (suite)

Méthode d'échantillonnage

Un nouvel échantillon aléatoire d'environ 2 000 Canadiens âgés de 18 ans ou plus a été préparé pour chacune des trois rondes de l'enquête. Pour chaque échantillon, les entrevues ont été réparties comme suit dans les différentes régions : Canada atlantique (250 entrevues), Québec (500 entrevues), Ontario (500 entrevues), Manitoba/Saskatchewan (250 entrevues), Alberta (250 entrevues), Colombie-Britannique (250 entrevues).

À l'intérieur des quotas régionaux du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, des quotas ont aussi été établis en fonction des régions métropolitaines de recensement afin de s'assurer qu'un nombre proportionnel d'entrevues étaient réalisées dans les trois plus grands marchés du Canada, soit Montréal, Toronto et Vancouver. L'échantillon a ensuite été pondéré selon les totaux afin de reproduire la distribution réelle de la population selon le sexe et l'âge dans chaque région.

Entrevues téléphoniques

Les entrevues ont été réalisées depuis les bureaux de Montréal et de Toronto. Des superviseurs étaient présents en tout temps pour s'assurer de l'exactitude des entrevues et de l'inscription des réponses. Durant l'exécution de l'enquête, 10 % des entrevues ont été contrôlées sans intervention aux fins de l'assurance de la qualité, conformément aux normes établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing. Au moins cinq appels ont été faits à un même numéro avant que celui-ci ne soit classé dans la catégorie « aucune réponse ».

Annexe II - Questionnaire et sommaire des résultats

Détails de l'exécution de l'enquête

	Ronde 1	Ronde 2	Ronde 3
Nombre total de numéros échantillons composés	72 288	76 975	99 130
APPELS NON FRUCTUEUX (NF)	18 306	24 463	27 287
Ligne occupée	723	984	880
Aucune réponse	13 368	19 464	21 646
Répondeur	4 215	4 015	4 761
APPELS FRUCTUEUX (Total moins appels non fructueux)	53 982	52 512	71 843
HORS PORTÉE (non valide/non admissible)	224	269	482
Numéro non résidentiel	3 783	3 888	5 482
Numéro hors service	19 488	20 926	26 949
Télécopieur/modem	3 720	4 171	5 325
RÉPONDANTS ADMISSIBLES MAIS NON INTERVIEWÉS (ANI)	22 176	20 665	27 597
Refus du ménage	9 425	8 607	13 488
Refus du répondant	4 425	3 794	5 575
Barrière linguistique	646	550	856
Rappel manqué/répondant non disponible	7 680	7 451	7 678
Interruption (entrevue non terminée)	361	263	378
RÉPONDANTS ADMISSIBLES AYANT ACCEPTÉ DE RÉPONDRE (R)	2 186	2 166	2 234
Répondant disqualifié	153	137	185
Quota atteint	28	26	40
Entrevue achevée	2 005	2 003	2 009
TAUX DE RÉPONSE [R / (NF + ANI + R)]	5 %	4,5 %	9,5 %

Questionnaire et sommaire des résultats

Dates de réalisation : Du 19 avril au 22 mai 2007

Semaine 1 : Du 19 au 25 avril 2007

Semaine 2 : Du 1^{er} au 6 mai 2007

Semaine 3 : Du 15 au 22 mai 2007

Taille totale de l'échantillon : 6 017 Canadiens

Marge d'erreur de l'échantillonnage : +/- 1,3 %

(Seuil de confiance de 95 %)

SEMAINE UN : Insistance sur les banques

SEMAINE DEUX : Insistance sur les assurances multirisques et sur les régimes de retraite

SEMAINE TROIS : Insistance sur l'assurance-vie

LIRE À TOUS

Les prochaines questions portent sur l'économie du Canada.

Q1. Pour commencer, dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la santé de l'économie canadienne à l'heure actuelle? Diriez-vous qu'elle est...

TOTAL (6 017) %	SEM1 (2 005) %	SEM2 (2 003) %	SEM3 (2 009) %	
5	7	4	6	Excellente
21	20	18	24	Très bonne
43	45	43	40	Bonne
21	19	24	20	Correcte
7	7	9	7	Mauvaise
*	*	*	*	Refus
2	1	2	3	NE SAIT PAS/ND

Q2. Croyez-vous que la tendance générale de la santé de l'économie canadienne s'annonce positive, négative ou sans réel changement pour les prochaines années?

TOTAL (6 017) %	SEM1 (2 005) %	SEM2 (2 003) %	SEM3 (2 009) %	
29	30	28	28	Positive
17	15	18	18	Négative
48	49	48	47	Sans réel changement
1	1	1	1	À la fois positive et négative
2	2	2	2	Cela dépend/incertain(e)
*	*	*	*	Refus
3	2	3	3	Ne sait pas

Q3. Êtes-vous présentement client(e) d'une (SEMAINE UN : banque canadienne/SEMAINE DEUX : société d'assurances multirisques exerçant des activités au Canada et offrant de l'assurance habitation et automobile/SEMAINE TROIS : société d'assurance-vie)?

TOTAL	SEM1 (2 005)	SEM2 (2 003)	SEM3 (2 009)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	85	67	58	Oui
-	14	31	40	Non
-	*	*	*	Refus
-	*	3	1	Ne sait pas

**Les résultats ci-dessus pour la Q3/SEM2 ont été obtenus du 20 juin au 27 juin 2007, la question ayant été intégrée dans un autre sondage.*

Q4. (SI SEMAINE UN ET NON À Q3) Êtes-vous présentement client(e) d'un autre type d'institution financière canadienne où vous pouvez déposer ou emprunter de l'argent?

TOTAL	SEM1 (297)	SEM2	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	70	-	-	Oui
-	28	-	-	Non
-	1	-	-	Ne sait pas

NOUVEAU

Q5A. (SI OUI À Q4) De quel genre d'institution financière s'agit-il?

NE PAS LIRE LA LISTE – NOTER TOUTES LES RÉPONSES

TOTAL	SEM1 (215)	SEM2	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	93	-	-	NET : TOUTES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
-	80	-	-	Coopérative de crédit/caisse populaire
-	7	-	-	Banque
-	4	-	-	Société de fiducie
-	1	-	-	Firme de courtage
-	2	-	-	Autre
-	4	-	-	Refus
-	3	-	-	Ne sait pas

SI AUTRE QUE OUI À Q3 ET SEMAINE DEUX > PASSER À Q10

SI AUTRE QUE OUI À Q3 ET SEMAINE UN OU TROIS > PASSER À Q15

SI OUI À Q3, LIRE LE TEXTE AFFICHÉ ET POSER LES QUESTIONS Q6 à Q9, LE CAS ÉCHÉANT

Les questions suivantes portent sur la santé et la stabilité financières des (SEMAINE UN : banques/SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes.

Q6. Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés. Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés suivants.

LIRE LA LISTE DANS L'ORDRE DE ROTATION – RÉPÉTER LES CHOIX DE RÉPONSE AU BESOIN

a. Je crois que les (SEMAINE UN : banques/SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes sont financièrement stables et en santé.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	52	36	36	Fortement en accord
-	39	44	47	Passablement en accord
-	3	7	5	Ni en accord ni en désaccord
-	4	5	4	Passablement en désaccord
-	2	2	2	Fortement en désaccord
-	*	1	*	Refus
-	1	5	6	Ne sait pas

b. Je crains qu'une des (SEMAINE UN : banques/SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes que je connais éprouve des difficultés financières ou déclare faillite.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	3	5	4	Fortement en accord
-	8	12	13	Passablement en accord
-	9	12	15	Ni en accord ni en désaccord
-	27	30	27	Passablement en désaccord
-	43	31	26	Fortement en désaccord
-	*	1	1	Refus
-	10	9	14	Ne sait pas

c. SI SEMAINE UN : Je crois que l'argent déposé dans les banques canadiennes est en sécurité.

SI SEMAINE DEUX OU TROIS : Je crois que les (SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes ont les ressources nécessaires pour payer les demandes d'indemnisation de leurs clients.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	55	47	48	Fortement en accord
-	35	37	38	Passablement en accord
-	2	4	4	Ni en accord ni en désaccord
-	4	4	3	Passablement en désaccord
-	2	2	2	Fortement en désaccord
-	*	*	*	Refus
-	1	5	4	Ne sait pas

d. La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent d'assurer la santé et la stabilité financières des (SEMAINE UN : banques/SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	23	15	13	Fortement en accord
-	48	43	42	Passablement en accord
-	9	13	13	Ni en accord ni en désaccord
-	8	11	11	Passablement en désaccord
-	4	7	6	Fortement en désaccord
-	1	1	1	Refus
-	7	11	13	Ne sait pas

e. Les dirigeants et les conseils d'administration des (SEMAINE UN : banques/SEMAINE DEUX : sociétés d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : sociétés d'assurance-vie) canadiennes s'assurent que leurs institutions sont financièrement stables et en santé.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	33	25	23	Fortement en accord
-	44	48	45	Passablement en accord
-	8	8	10	Ni en accord ni en désaccord
-	6	8	7	Passablement en désaccord
-	4	4	4	Fortement en désaccord
-	1	*	*	Refus
-	4	7	11	Ne sait pas

f. Si une (SEMAINE UN : banque/SEMAINE DEUX : société d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : société d'assurance-vie) canadienne éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les déposants perdent leur argent.

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	27	14	19	Fortement en accord
-	35	27	29	Passablement en accord
-	8	9	9	Ni en accord ni en désaccord
-	15	26	20	Passablement en désaccord
-	11	19	19	Fortement en désaccord
-	*	*	*	Refus
-	4	5	5	Ne sait pas

Q7. En parlant de la dernière année, avez-vous (SEMAINE UN : fermé un compte dans une banque canadienne/SEMAINE DEUX : résilié une police auprès d'une société d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : résilié une police auprès d'une société d'assurance-vie) parce que vous craigniez qu'elle éprouve des difficultés financières ou qu'elle déclare faillite?

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	1	1	1	Oui
-	99	98	99	Non
-	*	-	*	Refus
-	1	*	*	Ne sait pas

Q8. (SEMAINE UN SEULEMENT) Au cours de la dernière année, avez-vous conservé davantage d'argent liquide précisément parce que vous craigniez que la banque avec laquelle vous faites affaire éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	1	-	-	Oui
-	98	-	-	Non
-	*	-	-	Refus
-	*	-	-	Ne sait pas

Q9. Et, au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec un organisme du gouvernement parce que vous craigniez que la (SEMAINE UN : banque/SEMAINE DEUX: société d'assurances multirisques/SEMAINE TROIS : société d'assurance-vie) avec laquelle vous faites affaire éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

TOTAL	SEM1 (1 696)	SEM2 (696)	SEM3 (1 177)	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	*	-	1	Oui
-	100	100	99	Non
-	*	*	*	Ne sait pas

SI SEMAINE UN OU TROIS > PASSER À Q15
 SI SEMAINE DEUX, POSER TOUTES LES QUESTIONS

Q10. (SI SEMAINE DEUX) Actuellement, contribuez-vous ou recevez-vous des prestations d'un régime de retraite privé offert par un employeur?

TOTAL	SEM1	SEM2 (2 003)	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	-	24	-	Oui
-	-	75	-	Non
-	-	*	-	Refus
-	-	1	-	Ne sait pas

SI OUI À Q10 POSER Q11 À Q14, LE CAS ÉCHÉANT
 AUTRES > PASSER À Q15

Q11. Ce régime de retraite vous garantit-il des prestations fixes au moment de la retraite ou s'agit-il d'un régime dont les prestations varieront en fonction du rendement des placements de la caisse de retraite?

TOTAL	SEM1	SEM2 (491)	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	-	58	-	Montant fixe au moment de la retraite
-	-	31	-	Prestations qui varieront
-	-	1	-	Refus
-	-	10	-	Ne sait pas

Q12. Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, passablement en accord, ni en accord ni en désaccord, passablement en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés suivants.

LIRE LA LISTE DANS L'ORDRE DE ROTATION – RÉPÉTER LES CHOIX DE RÉPONSE AU BESOIN

a. Je crois que ma caisse de retraite sera en mesure de me verser des prestations lors de ma retraite.

TOTAL	SEM1	SEM2 (491)	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	-	40	-	Fortement en accord
-	-	32	-	Passablement en accord
-	-	3	-	Ni en accord ni en désaccord
-	-	11	-	Passablement en désaccord
-	-	10	-	Fortement en désaccord
-	-	1	-	Refus
-	-	3	-	Ne sait pas

NOUVEAU b. La réglementation et la surveillance du gouvernement permettent de protéger mes droits en tant que participant d'un régime de retraite privé.

TOTAL	SEM1	SEM2 (491)	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	-	16	-	Fortement en accord
-	-	38	-	Passablement en accord
-	-	9	-	Ni en accord ni en désaccord
-	-	15	-	Passablement en désaccord
-	-	9	-	Fortement en désaccord
-	-	*	-	Refus
-	-	13	-	Ne sait pas

NOUVEAU c. Si un régime de retraite privé éprouvait des difficultés financières, je crois que le gouvernement interviendrait pour empêcher que les participants perdent les prestations auxquelles ils ont droit.

TOTAL	SEM1	SEM2 (491)	SEM3	
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	
-	-	12	-	Fortement en accord
-	-	21	-	Passablement en accord
-	-	6	-	Ni en accord ni en désaccord
-	-	31	-	Passablement en désaccord
-	-	23	-	Fortement en désaccord
-	-	*	-	Refus
-	-	5	-	Ne sait pas

NOUVEAU

Q13. Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec un organisme du gouvernement parce que vous craigniez que le régime de retraite privé auquel vous participez éprouve des difficultés financières ou déclare faillite?

TOTAL	SEM1	SEM2 (491)	SEM3		
<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>		
-	-	1	-	Oui	
-	-	98	-	Non	PASSER À Q15
-	-	1	-	Ne sait pas	PASSER À Q15

NOUVEAU

Q14. SI OUI À Q13, Avec quel organisme du gouvernement avez-vous communiqué?

NE PAS LIRE LA LISTE – NOTER TOUTES LES RÉPONSES

TOTAL	SEM1	SEM2 (7)	SEM3	
<u>#</u>	<u>#</u>	<u>#</u>	<u>#</u>	
-	-	(2)	-	Ne se souvient pas du nom
-	-	(1)	-	Ministère des Finances
-	-	(1)	-	Député fédéral
-	-	(3)	-	Ne sait pas

LIRE À TOUS

Q15. Dans l'ensemble, êtes-vous plus confiant(e) aujourd'hui à l'égard de la stabilité financière des institutions financières du Canada que vous ne l'étiez il y a un an, êtes-vous moins confiant(e) ou avez-vous la même opinion à cet égard qu'il y a un an?

TOTAL (6 017) %	SEM1 (2 005) %	SEM2 (2 003) %	SEM3 (2 009) %	
8	7	10	8	Plus confiant(e) que l'an dernier
81	86	77	79	A la même opinion que l'an dernier
9	5	11	9	Moins confiant(e) que l'an dernier
*	*	*	*	Refus
2	1	1	3	Ne sait pas

PASSER À LA PROCHAINE SECTION

PASSER À LA PROCHAINE SECTION

Q16. (SI PLUS OU MOINS CONFIAANT À Q15) Au cours de la dernière année, quels éléments ont fait en sorte que vous soyez (plus/moins) confiant(e) à l'égard de la stabilité financière des institutions financières du Canada? NE PAS LIRE LA LISTE – NOTER TOUTES LES RÉPONSES

PLUS CONFIAANT(E)

TOTAL (482) %	SEM1 (123) %	SEM2 (194) %	SEM3 (165) %	
37	30	43	34	NET : CONTEXTE ECONOMIQUE/MONDIAL/GOUVERNEMENTAL
15	16	19	10	L'économie se porte bien/mieux
8	4	5	14	Valeur du dollar canadien (positif)
7	7	8	6	Les taux d'intérêt sont bons/meilleurs
6	2	10	6	Niveau d'emploi (positif)
3	4	4	2	Fluctuations de la Bourse (positif)
2	-	1	4	Les marchés financiers se sont améliorés
2	1	3	1	Inflation/coût de la vie (positif)
1	2	2	2	Autres

PLUS CONFIANT(E)

TOTAL (482) %	SEM1 (123) %	SEM2 (194) %	SEM3 (165) %
27	37	22	25
16	17	13	20
3	3	5	-
2	7	1	*
2	3	1	1
1	3	1	1
5	9	3	4
7	5	9	5
3	3	2	5
3	1	6	1
1	-	1	-
6	3	9	5
5	3	8	2
1	1	1	2
10	9	9	11
4	4	4	4
*	*	-	1
18	16	14	23

NET : SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS

Les institutions financières/banques ont de meilleurs résultats/réalisent plus de bénéfices
 Meilleure réglementation/législation du gouvernement pour régir le secteur financier
 Le service à la clientèle s'est amélioré
 Amélioration de la sécurité/en ligne
 Les institutions financières/banques ont apporté des améliorations
 Autres

NET : RAISONS PERSONNELLES

Placements ont eu un meilleur rendement
 Situation financière personnelle s'est améliorée
 Autres

NET : GOUVERNEMENT

Changement de gouvernement (positif)
 Autres

Divers
 Rien
 Refus
 Ne sait pas

MOINS CONFIANT(E)

TOTAL (533) %	SEM1 (100) %	SEM2 (234) %	SEM3 (199) %	
37	35	44	31	NET : CONTEXTE ECONOMIQUE/MONDIAL/GOUVERNEMENTAL
10	4	13	8	Inflation/coût de la vie (néгатif)
9	14	10	7	L'économie va mal/s'empire
8	4	11	7	Niveau d'emploi (néгатif)
6	9	4	6	Les taux d'intérêt sont moins bons/fluctuent
5	8	3	5	Événements sur la scène internationale (p. ex. la guerre et le terrorisme)
3	5	3	3	Augmentation des impôts
2	1	2	2	Valeur du dollar canadien (néгатif)
2	2	4	1	Autres
30	48	20	31	NET : SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS
8	16	5	6	Les institutions financières/banques imposent des frais plus élevés
6	10	4	6	Scandales/corruption au sein du secteur financier
4	9	3	3	Le service à la clientèle s'est détérioré
3	3	2	5	Fusions/mainmises dans le secteur financier (néгатif)
3	11	2	-	Manque de sécurité/en ligne/autres opérations
3	3	2	4	Relâchement de la réglementation/législation du gouvernement pour régir le secteur financier
2	5	*	1	Difficultés/erreurs des institutions financières
5	5	3	9	Autres
7	4	9	5	NET : GOUVERNEMENT
2	-	4	2	L'endettement/le déficit public a augmenté
2	1	4	1	Changement de gouvernement (néгатif)
2	3	2	2	Scandales/corruption au sein du gouvernement
5	4	5	5	NET : RAISONS PERSONNELLES
3	-	5	3	Situation financière personnelle s'est détériorée
1	4	*	1	Endettement personnel a augmenté
1	-	-	2	Autres
16	9	17	21	Divers
3	-	4	3	Rien
1	2	1	1	Refus
9	10	8	10	Ne sait pas