

Le Groupe de travail  
sur l'avenir du  
secteur des services  
financiers canadien

---

---

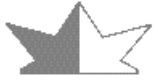
# Sondage de l'opinion publique sur le secteur des services financiers

---

par  
Les Associés de recherche Ekos Inc.

**Septembre 1998**

Document de recherche préparé pour le Groupe de travail  
sur l'avenir du secteur des services financiers canadien



Le Groupe de travail  
sur l'avenir du  
secteur des services  
financiers canadien

---

---

# Sondage de l'opinion publique sur le secteur des services financiers

---

par  
Les Associés de recherche Ekos Inc.

**Septembre 1998**

Document de recherche préparé pour le Groupe de travail  
sur l'avenir du secteur des services financiers canadien

**Les points de vue exprimés dans ces documents  
de recherche n'engagent que leurs auteurs;  
ils ne reflètent pas nécessairement l'opinion du Groupe de  
travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien.  
Le chercheur a produit en anglais la version originale  
du document, et l'auteur n'a pas  
été en mesure d'en réviser la traduction.**

Numéro de catalogue : BT22-61/3-1998F-14  
ISBN 0-662-83165-9

Pour obtenir d'autres exemplaires de ce document,  
veuillez vous adresser au :  
Centre de distribution  
Ministère des Finances  
300, avenue Laurier ouest  
Ottawa K1A 0G5

Téléphone : (613) 995-2855  
Télécopie : (613) 996-0518

Également disponible sur Internet à l'adresse  
<http://groupetravailsservfin.fin.gc.ca>

This publication is also available in English.



## Membres de l'équipe de projet et remerciements

Frank Graves	(enquêteur principal et directeur du projet)
Tim Dugas	(administrateur du projet)
Malcolm Saravanamuttoo	(analyste principal de la recherche quantitative et co-administrateur du projet)
Patrick Beauchamp	(analyste principal de la recherche qualitative)
Natalie Kishchuk	(analyste principal de la recherche qualitative)
Chris Bartman	(gestion de la base des données)
Bill Blois	(gestion de la base des données)
Sandy Wilson	(rechercheur)
Lise Paquette	(traitement de textes)
Dominique Bonello	(traitement de textes)

Les Associés de recherche Ekos assume l'entière responsabilité des erreurs qui peuvent s'être glissées dans le présent rapport. Nous aimerions remercier un certain nombre de collaborateurs ayant contribué au succès de notre projet, particulièrement Harold MacKay, Fred Gorbet et Kevin Wright, dont l'aide a été inestimable. Nous tenons également à témoigner notre reconnaissance aux nombreux Canadiens qui ont participé au sondage téléphonique ainsi qu'aux membres des groupes de discussion et des triades, sans qui la présente recherche n'aurait pu être menée.



## Table des matières

<b>1. Vue d'ensemble de la recherche</b> .....	7
Contexte .....	7
Objectifs de l'étude .....	7
Méthodologie.....	8
Sondage .....	8
Groupes de discussion et triades .....	9
Présentation du rapport.....	10
<b>2. Les Canadiens et leurs interactions avec le secteur des services financiers</b> .....	12
Profil des Canadiens à titre de consommateurs de services financiers .....	12
Les Canadiens et les institutions financières .....	12
Les emprunts et les placements .....	15
Le regroupement des services financiers .....	16
Les Canadiens et l'assurance .....	17
Les affaires bancaires personnelles et la technologie .....	19
<b>3. L'accès au secteur des services financiers</b> .....	22
L'accès de base .....	22
Le contact direct .....	24
Le recours aux institutions non financières .....	25
Les délais imposés avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque.....	26
<b>4. La satisfaction envers le secteur des services financiers</b> .....	28
La satisfaction.....	28
<b>5. La confiance dans le secteur des services financiers</b> .....	37
Les impressions quant à la sûreté du secteur des services financiers .....	37
La confiance .....	38
<b>6. Les Canadiens et les banques</b> .....	40
<b>7. La concurrence, les fusions et le contrôle canadien</b> .....	44
Le degré de concurrence perçu .....	44
Les solutions de rechange aux banques.....	46
Les fusions.....	47
Le contrôle canadien.....	51
<b>8. Les pratiques de l'industrie</b> .....	54
La communication des renseignements.....	54
Les ventes liées.....	55
Les banques et l'assurance .....	56
<b>9. La technologie et la protection des renseignements personnels</b> .....	59
Le commerce électronique et Internet .....	59
La protection des renseignements personnels .....	60

<b>10. Conclusions .....</b>	<b>63</b>
<b>Annexe 1-A Questionnaire et paramètres du sondage.....</b>	<b>67</b>
<b>Annexe 1-B Guide de l'animateur.....</b>	<b>131</b>
<b>Annexe 2 Rapport sur les travaux sur le terrain.....</b>	<b>143</b>

# 1. Vue d'ensemble de la recherche

## Contexte

- Au cours des dix dernières années, le secteur des services financiers du Canada, à l'instar de nombreux autres secteurs de l'économie, a changé considérablement. D'une part, en raison des progrès technologiques et de l'émergence d'un marché mondial des services financiers, le milieu général dans lequel évoluent les entreprises a subi des transformations radicales et, d'autre part, les interactions des consommateurs et des entreprises avec le secteur ont subi des transformations sensibles, tout comme l'éventail des produits et services qui leur sont offerts.
- C'est dans ce contexte que le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien a été créé et chargé d'examiner les politiques publiques influant sur le secteur. Le Groupe de travail a pour mandat de formuler des recommandations dans un certain nombre de domaines, ainsi que d'examiner les moyens que le secteur pourrait déployer pour accroître sa contribution à la création d'emplois et à la croissance économique, augmenter la concurrence, l'efficacité, l'innovation et la compétitivité à l'échelle internationale, tirer profit des progrès technologiques et mieux satisfaire les intérêts des Canadiens.
- Pour s'acquitter de ce mandat, le Groupe de travail a commandé des travaux de recherche dans un grand nombre de domaines. Le présent rapport renferme les constatations tirées de l'un des éléments de son plan de travail, à savoir la tenue d'un sondage de l'opinion du public et de celle des consommateurs.

## Objectifs de l'étude

- L'objectif général de la présente étude consiste à fournir des opinions publiques fiables et à jour qui viendront appuyer les travaux menés par le Groupe de travail.
- Au nombre des objectifs précis se trouvent :
  - décrire les attitudes actuelles et futures du public canadien sur l'éventail des grandes questions examinées par le Groupe de travail;
  - examiner les interactions des Canadiens avec le secteur des services financiers, notamment tracer un profil des particuliers à titre de consommateurs, les vastes niveaux de satisfaction globale, ainsi que la connaissance de certaines activités et la sensibilisation à ces dernières;
  - comprendre les liens qui unissent bon nombre des questions, et la manière dont ils contribuent à façonner les attitudes du public.



## Méthodologie

- Les constatations sont fondées sur des données provenant de deux sources, à savoir :
  - un sondage téléphonique représentatif mené auprès de 1 800 Canadiens du grand public<sup>1</sup> et
  - une série de sept groupes de discussion et de vingt et une triades composés de répondants au sondage téléphonique.
- Une mise en garde s'impose au moment d'interpréter les résultats de la recherche. Bien qu'elle ait été menée après l'annonce du projet de fusion entre la Banque de Montréal et la Banque Royale du Canada, elle a pris fin avant que ne soit annoncé celui entre la Banque Canadienne Impériale de Commerce et la Banque Toronto-Dominion. Malgré l'impossibilité de savoir avec certitude quels effets cette dernière annonce auraient eu sur les constatations globales, il est probable qu'elle ait pu influencer sur les impressions dans certains secteurs clés (notamment les perceptions quant aux niveaux de concurrence).
- Tout au long de la recherche, l'expression « secteur des services financiers » a été utilisée pour désigner les banques, les compagnies d'assurance et les courtiers en valeurs mobilières, tandis que l'expression « institutions financières » renvoie aux banques, aux sociétés de fiducie, aux coopératives de crédit et caisses populaires et aux autres genres d'institutions où les Canadiens mènent leurs affaires bancaires personnelles. Les commerces d'argent (Money Mart) et autres genres de services d'encaissement de chèques ont été appelés des institutions non financières. Dans bien des cas, les questions sur l'assurance et les compagnies d'assurance ont été groupées au lieu de former des groupes distincts pour les assurances multirisques et l'assurance-vie, nombre de particuliers n'établissant pas une telle distinction.

## Sondage

- Nous avons élaboré un questionnaire d'une durée moyenne de 30 minutes devant être administré au téléphone auprès de membres du grand public. Préparé en étroite collaboration avec le Groupe de travail, le questionnaire traitait des questions jugées les plus importantes pour la recherche en cours.
- En janvier 1998, des essais préliminaires ont été menés auprès de groupes de discussion (français et anglais) pour évaluer la fluidité et la clarté des questions du sondage.
  - Certaines questions ont été précisées et certains termes ont été modifiés.
  - Après les essais en groupes de discussion, le questionnaire a fait l'objet d'essais préliminaires au téléphone dans les deux langues officielles. D'autres révisions ont été apportées afin de mieux cibler le questionnaire.

---

<sup>1</sup> Le sondage contenait des questions sur l'emploi, et certains répondants ont indiqué être des travailleurs autonomes. Bien que ces particuliers ne soient pas entièrement représentatifs des petites entreprises, on peut présumer qu'ils sont représentatifs des travailleurs indépendants qui détiennent bon nombre des petites entreprises.

- En raison de l'annonce du projet de fusion entre la Banque de Montréal et la Banque Royale du Canada en février 1998, il a été décidé de ne pas mener le sondage au paroxysme de la couverture médiatique afin de réduire le plus possible le risque d'« interférence » dans les résultats.
- Des révisions finales ont été apportées au questionnaire pour qu'il soit tenu compte du nouveau milieu. La version finale du questionnaire est reproduite à l'annexe 1-A.
- Au total, 1 800 entrevues ont été menées entre le 17 mars et le 4 avril 1998. La marge d'erreur de l'échantillon général se situe à  $\pm 2,3$  p. 100, soit un niveau de précision des réponses dix-neuf fois sur vingt. Des marges d'erreur plus grandes sont associées aux sous-groupes de l'échantillon; voir le rapport sur les travaux sur le terrain à l'annexe 2.

### **Groupes de discussion et triades**

- Pour nous acquitter du volet qualitatif du projet de recherche, nous avons réuni des groupes de discussion et des triades partout au pays. Nous avons mené nos travaux sur ces deux fronts afin de composer avec la difficulté de recruter un nombre suffisant de participants pouvant former des groupes de discussion constitués de différents sous-groupes dans chaque centre.
- Comme nous le mentionnions précédemment, deux groupes de discussion (français et anglais) ont été formés avant la tenue du sondage pour évaluer la fluidité et la clarté du questionnaire. Les participants ont été choisis parmi les membres du grand public, ce qui permettait de reproduire les conditions du véritable sondage téléphonique.
- Les travaux de recherche qualitative ont été menés entre le 8 et le 17 avril 1998.
- Tous les participants à la recherche ont été choisis au hasard parmi les membres du grand public. Les procédures de sélection ont veillé à ce qu'il soit tenu compte des impressions des travailleurs autonomes, des Canadiens à faible revenu et des particuliers des régions rurales.
- En étroite collaboration avec le Groupe de travail, nous avons rédigé un guide de l'animateur des groupes de discussion et des triades, qui ont eu lieu après le sondage pour compléter le volet quantitatif de nos travaux et faciliter l'interprétation générale des résultats du sondage. Dans ce guide, nous avons présenté les éléments de l'étude sous forme de modules. Nous avons posé une série de questions de base à chaque groupe de discussion et choisi au hasard une autre série de questions facultatives dont ont traité les participants. Certaines questions étaient réservées à des groupes précis (par exemple, des particuliers à faible revenu). Le guide de l'animateur figure à l'annexe 1-B.
- Les groupes de discussion réunis après le sondage étaient formés de membres du grand public ayant répondu au questionnaire, soit trois groupes anglophones et deux groupes francophones. Dans la mesure du possible, les participants aux triades ont été choisis de préférence parmi les particuliers formant les groupes socio-économiques moins favorisés, les travailleurs indépendants et les personnes ne résidant pas dans les grands centres urbains. Environ 95 personnes ont pris part à la recherche qualitative.

- Les groupes de discussion étaient composés de sept à dix participants, tandis que les triades comportaient habituellement trois participants, bien qu'à l'occasion certaines d'entre elles aient été formées d'une ou de deux personnes.
  - La durée des échanges des triades et des groupes de discussion était d'environ une et deux heures, respectivement. Les échanges ont été dirigés par un ou deux différents animateurs.
- La pièce 1.1 résume la ventilation géographique des groupes de discussion et des triades.

## PIÈCE 1.1

### Ventilation géographique des groupes de discussion et des triades

Lieu	Groupes
Ottawa	1 groupe de discussion avant le sondage 1 groupe de discussion après le sondage
Toronto	2 groupes de discussion 3 triades
Montréal	2 groupes de discussion 4 triades
Vancouver	5 triades
Montréal	5 triades
Halifax	5 triades

## Présentation du rapport

- Voici le contenu des neuf autres chapitres du rapport.
  - Le chapitre 2 présente une vue d'ensemble de l'interaction des Canadiens avec le secteur des services financiers.
  - Le chapitre 3 traite des questions liées à l'accès au secteur.
  - Le chapitre 4 examine le degré de satisfaction des Canadiens à l'égard de différents éléments du secteur des services financiers.
  - Le chapitre 5 met en évidence les degrés de confiance dans le secteur des services financiers.
  - Le chapitre 6 aborde les images projetées par les banques dans un effort de mieux comprendre les attitudes sous-jacentes.

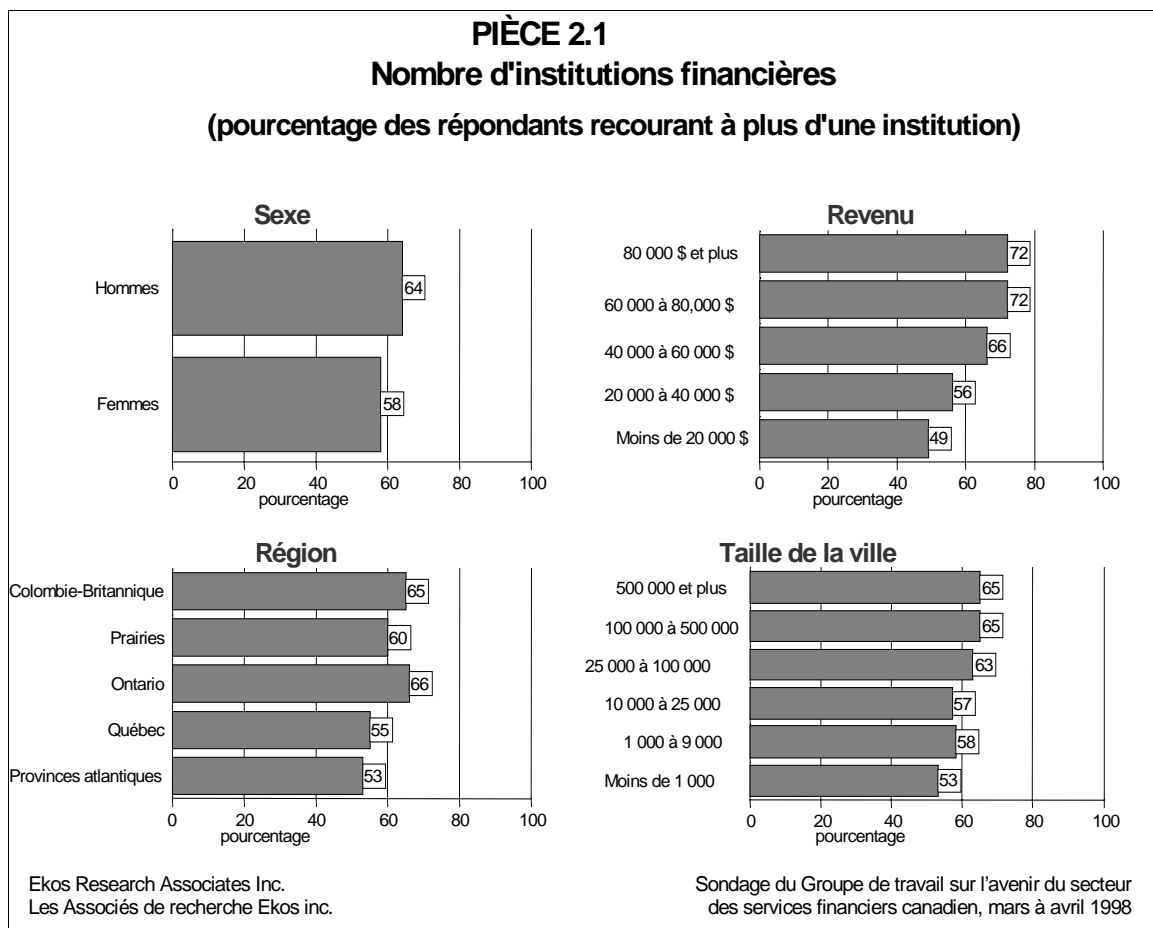
- 
- Le chapitre 7 se penche sur les questions de la concurrence, des fusions et du contrôle canadien.
  - Le chapitre 8 traite des pratiques de l'industrie.
  - Le chapitre 9 examine les questions relatives à la technologie et à la protection des renseignements personnels.
  - Le chapitre 10 renferme les conclusions tirées des présents travaux de recherche.

## 2. Les Canadiens et leurs interactions avec le secteur des services financiers

### Profil des Canadiens à titre de consommateurs de services financiers

#### Les Canadiens et les institutions financières

- La très vaste majorité (98 p. 100) des Canadiens affirment avoir un compte dans une institution financière, tandis que 2 p. 100 d'entre eux indiquent ne pas en avoir.
- Comme les groupes socio-économiques moins favorisés sont souvent sous-représentés dans les sondages, les 2 p. 100 indiqués ci-dessus sont assurément sous-estimés. En présumant que le niveau est au moins le double de celui obtenu lors du sondage, la proportion de Canadiens ne détenant pas de compte de banque pourrait se situer entre 2 et 4 p. 100, bien qu'il soit difficile d'avancer un chiffre définitif.
  - En dépit du caractère relativement peu fréquent de l'occurrence, c'est principalement chez les Canadiens à faible revenu que l'on rencontre le nombre le plus élevé de particuliers ne détenant pas de compte (5 p. 100).
  - De même, entre 3 et 4 p. 100 des Canadiens de plus de 65 ans ont indiqué ne pas détenir de compte.
- Cela étant dit, il semble qu'en large part, les répondants ayant affirmé ne pas détenir de compte ait sciemment choisi de ne pas en avoir. À la question de savoir quel était le principal motif de leur décision, la plupart des répondants ont fait savoir qu'ils n'ont pas besoin de compte ou n'en veulent pas ou qu'ils n'aiment pas les banques. La difficulté à ouvrir un compte n'a pas été invoquée comme motif, bien que certains répondants puissent avoir été réticents à signaler ce motif.
- En ce qui concerne le nombre et le type d'institutions financières auprès desquelles les particuliers mènent leurs affaires, il est évident qu'une grande proportion de Canadiens se renseignent avant d'arrêter leurs choix et que le marché n'est pas homogène.
- De nos jours, une minorité de Canadiens traitent avec une seule institution (39 p. 100), 61 p. 100 d'entre eux ayant indiqué confier leurs affaires à au moins deux institutions. Un répondant sur trois (35 p. 100) a signalé recourir à deux institutions, 17 p. 100 des répondants ont déclaré faire affaire avec trois institutions et 9 p. 100 avec quatre institutions ou plus.



- On retrouve existe quelques différences parmi les sous-groupes de Canadiens (pièce 2.1).
  - La corrélation entre le nombre d'institutions et la situation socio-économique est très forte.
  - Les hommes ont plus tendance que les femmes à faire affaire avec plus d'une institution.
  - Sur le plan régional, les particuliers résidant au Québec et dans les provinces atlantiques ont moins tendance à faire affaire avec plus d'une institution, bien que ce soit encore le cas de la majorité.
  - En dépit des quelques différences séparant les régions rurales des régions urbaines, la majorité des répondants indiquent avoir recours à plus d'une institution.
- La recherche qualitative a permis de comprendre pourquoi certaines personnes comptent sur une seule institution, tandis que d'autres traitent avec plus d'une institution. Trois grands « types » de particuliers sont ressortis des discussions :
  - **Les participants utilisant une seule institution.** Les principaux motifs invoqués pour justifier le recours à une seule institution ont essentiellement trait à la commodité de la

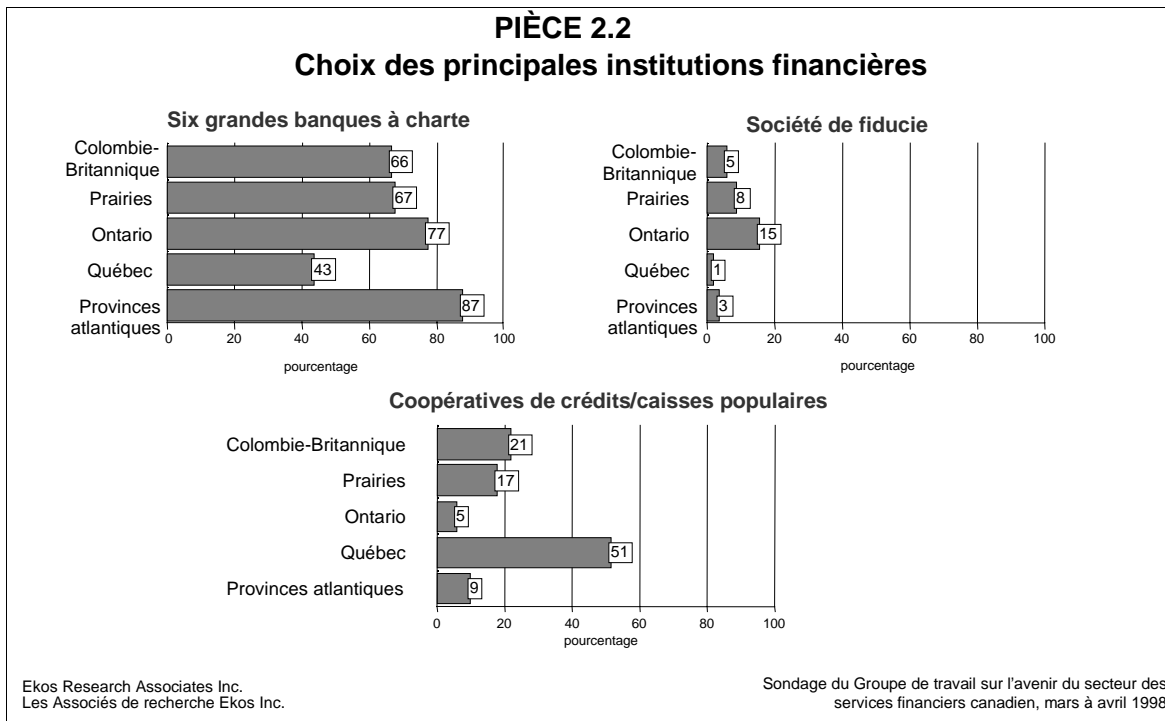
centralisation des services et à ce que l'on pourrait presque qualifier de sens d'appartenance à l'institution. La plupart des répondants faisant partie de cette catégorie sont très satisfaits.

- Dans un autre ordre d'idées, certains participants à faible revenu indiquent recourir à une seule institution parce qu'ils utilisent moins de services et ont moins de raisons de se renseigner sur ce qu'offrent les autres institutions. D'autres participants à faible revenu ont expliqué qu'ils éprouvent de la difficulté à changer d'institution parce qu'ils ne constituent pas des clients lucratifs pour les grandes banques.
  - **Les participants utilisant une seule institution, mais qui ont changé parce qu'ils étaient insatisfaits.** Ces participants semblent vouloir continuer à faire affaire avec leur institution, mais n'étaient pas prêts à se contenter d'un service inférieur. C'est parfois à contrecœur qu'ils ont confié leurs affaires à une autre institution.
  - **Les participants utilisant plus d'une institution.** C'est surtout le désir d'optimiser les ressources qui motive la décision de confier ses affaires à plus d'une institution. Nombre de participants étaient plus âgés, se situaient dans les groupes socio-économique supérieurs et étaient plus sceptiques quant à la capacité d'une seule banque à posséder l'expertise et les connaissances voulues dans la vaste gamme de services.
- Le type d'institution financière utilisée par les particuliers fournit d'autres preuves du caractère non homogène du marché canadien.
  - À la question de savoir quelle était leur institution financière *principale*, deux répondants sur trois (67 p. 100) ont indiqué faire affaire avec l'une des six grandes banques de l'annexe I<sup>2</sup>. En outre, un répondant sur trois a déclaré faire affaire avec un autre type d'institution, notamment des coopératives de crédit (13 p. 100), des sociétés de fiducie (7 p. 100) ou des caisses populaires (13 p. 100).
  - On constate toutefois d'importantes différences en fonction des niveaux de revenu, ainsi que des régions et de la taille de la ville, mais peu de divergences significatives selon le sexe et l'âge.
  - En général, les Canadiens à revenu supérieur ont légèrement plus tendance à recourir à l'une des six grandes banques de l'annexe I (entre 70 et 72 p. 100), et les sociétés de fiducie sont relativement populaires auprès des Canadiens dont le revenu du ménage dépasse 80 000 \$ (13 p. 100). Les Canadiens à revenu moyen et faible ont relativement plus souvent indiqué que les caisses populaires comme institution principale (entre 17 et 19 p. 100). Aucune différence n'a été constatée quant au recours aux coopératives de crédit.
  - Les différences à l'échelle régionale ressortent clairement à la pièce 2.2.
    - Au Québec, les caisses populaires sont choisies par la majorité des particuliers.

---

<sup>2</sup>. La question portait sur l'institution principale du particulier et ne comprenait pas les autres institutions auxquelles ont recours les répondants qui mènent des affaires dans plus d'une institution.

- Bien qu'une majorité des répondants de l'Ouest canadien choisissent les grandes banques à charte, les coopératives de crédit y sont plus populaires que nulle part ailleurs au Canada.
- Une très forte majorité des particuliers des provinces atlantiques et de l'Ontario ont déclaré confier leurs affaires à l'une des six grandes banques de l'annexe I.



- On constate également certaines différences en fonction des régions rurales et urbaines. Par exemple, les coopératives de crédit sont plus présentes dans les agglomérations moins grandes. Un répondant sur cinq (19 p. 100) résidant dans une agglomération de moins de 1 000 habitants a indiqué une coopérative de crédit comme sa principale institution comparativement à 5 p. 100 des répondants des centres urbains comptant plus de 500 000 habitants.

## Les emprunts et les placements

- De nombreux Canadiens sont des emprunteurs et des épargnants / investisseurs actifs en dépit de tendances très nettes au chapitre du revenu et des grandes périodes de la vie.
- Au total, un Canadien sur deux (50 p. 100) a dit avoir contracté un prêt personnel dans les trois dernières années et un sur trois (34 p. 100), un prêt hypothécaire. Il ne faut pas s'étonner de la vigueur particulière des tendances au chapitre des grandes périodes de la vie lorsqu'il s'agit de prêts hypothécaires, car nombre de jeunes Canadiens ont tendance à avoir déjà contracté des prêts, par exemple pour leurs études postsecondaires.
  - C'est surtout parmi les Canadiens de 30 à 44 ans (61 p. 100 des prêts personnels et 52 p. 100 des prêts hypothécaires) que se trouvent les niveaux les plus élevés d'endettement et parmi



- ceux âgés de 65 ans et plus (19 p. 100 des prêts personnels et 15 p. 100 des prêts hypothécaires) que l'on rencontre les niveaux les plus faibles. Un jeune Canadien sur deux (50 p. 100) a déclaré avoir contracté des prêts personnels contre 15 p. 100 des répondants qui ont dit avoir des prêts hypothécaires.
- Les couples ayant des enfants tendent également à contracter des prêts personnels (58 p. 100) ou hypothécaires (49 p. 100), ce qui est étroitement lié aux tendances au chapitre des grandes périodes de la vie.
  - Pour ce qui est de l'accès au crédit, 6 p. 100 des Canadiens ont signalé que leur demande de prêt personnel ou hypothécaire avait été refusée au cours des trois dernières années.
    - Le taux de refus n'est pas étroitement lié à la situation socio-économique.
    - Des taux légèrement supérieurs sont significatifs sur le plan statistique pour les Canadiens âgés de moins de 30 ans (9 p. 100), les hommes (8 p. 100 contre 5 p. 100 pour les femmes), et les particuliers s'étant identifiés comme des travailleurs indépendants (9 p. 100).
  - Près de trois Canadiens sur quatre (71 p. 100) qui ont vu leur demande de prêt refusée estiment que la décision de l'institution était injuste.
  - En matière d'épargne et de placement, une vaste proportion de Canadiens ont signalé avoir acheté des certificats de placement garanti (CPG) et des fonds communs de placement (fonds mutuels). Près d'un Canadien sur trois (31 p. 100) a indiqué avoir acheté des CPG au cours des trois dernières années comparativement à 43 p. 100 des répondants ayant déclaré avoir acheté des fonds mutuels.
    - Les Canadiens du groupe d'âge d'activité maximale ont bien plus tendance à acheter des fonds mutuels — ils représentent 53 p. 100 des répondants âgés entre 30 et 64 ans comparativement à 28 p. 100 des particuliers de moins de 30 ans et à 30 p. 100 de ceux âgés de plus de 65 ans.
    - Les Canadiens âgés tendent à favoriser davantage les CPG que les jeunes Canadiens. Quatre Canadiens sur dix (42 p. 100) âgés de 65 et plus ont dit avoir acheté des CPG contre 20 p. 100 de ceux ayant moins de 30 ans.

## **Le regroupement des services financiers**

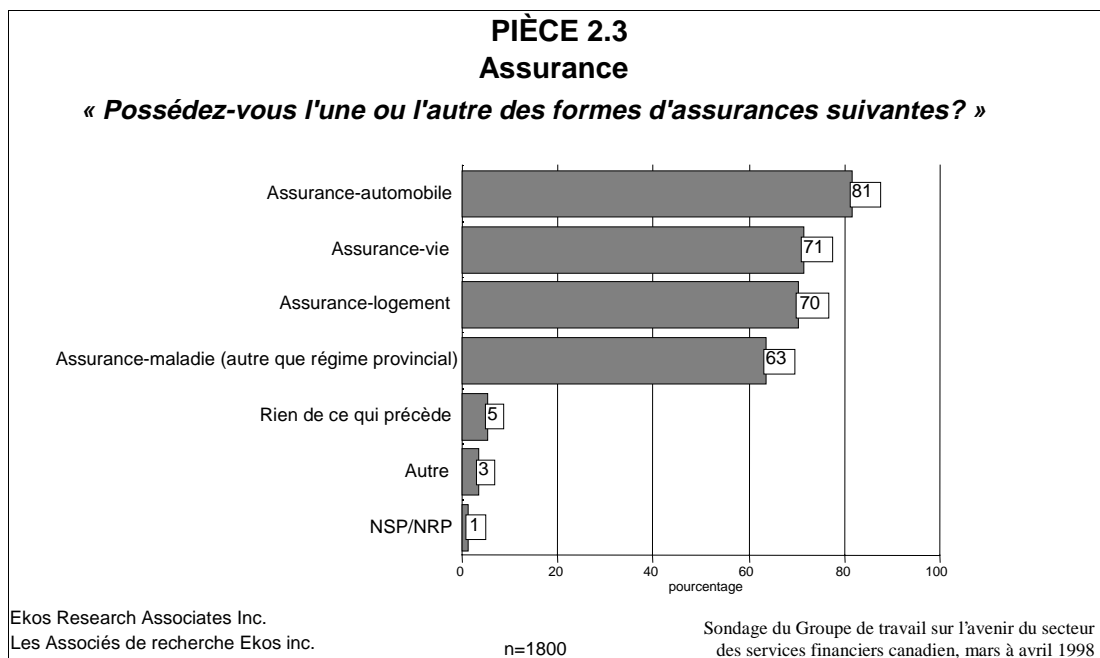
- Si beaucoup de Canadiens comptent sur plusieurs institutions financières, on rencontre également nombre de particuliers qui « regroupent » les services et se procurent un éventail de produits et de services auprès de leur institution principale.
- Plus de deux Canadiens sur trois ayant contracté des prêts hypothécaires (68 p. 100) et des prêts personnels (74 p. 100) et obtenu des cartes de crédit (74 p. 100) se sont adressés à l'institution où ils mènent la plupart de leurs affaires bancaires personnelles.

- Une majorité de Canadiens ont déclaré avoir obtenu leurs prêts hypothécaires (58 p. 100), leurs prêts personnels (60 p. 100) et leurs cartes de crédit (70 p. 100) de leur institution principale, même parmi les répondants faisant affaire avec plus d'une institution.
- Les Canadiens tendent beaucoup moins à se procurer leurs CPG et leurs fonds mutuels auprès de leur institution financière principale.
  - Moins de la moitié (45 p. 100) des répondants ont acheté la totalité de leurs CPG de leur institution financière principale et 25 p. 100 d'entre eux y en ont acheté quelques-uns, contre 30 p. 100 qui se les sont procurés ailleurs.
  - Les Canadiens qui achètent des fonds mutuels sont plus enclins à se renseigner sur les différents taux, ce qui pourrait s'expliquer par une plus grande sensibilisation aux marques de commerce (53 p. 100 ont dit les avoir achetés ailleurs). Seulement 26 p. 100 des répondants ont acquis leur portefeuille entier de fonds mutuels de leur institution principale et 21 p. 100 y en ont acheté une partie.
- En général, on ne constate que quelques différences importantes en matière de tendances au regroupement entre les divers sous-groupes.
  - Au nombre des répondants les moins susceptibles de signaler l'obtention d'une carte de crédit auprès de leur institution principale se trouvent les jeunes Canadiens (32 p. 100), les ménages à faible revenu (36 p. 100), les particuliers faisant affaire avec des coopératives de crédit et des caisses populaires (39 p. 100) ainsi que ceux résidant dans les grands centres urbains (32 p. 100) et en Colombie-Britannique (34 p. 100).
  - Ce sont surtout les répondants qui traitent avec des coopératives de crédit et des caisses populaires qui signalent avoir contracté des prêts personnels auprès de leur institution principale (84 p. 100).
  - Quelques différences existent entre les centres ruraux et les centres urbains. Les répondants qui habitent les grands centres urbains ont le moins tendance à indiquer avoir obtenu une carte de crédit de leur institution principale (68 p. 100) contre 83 p. 100 des répondants qui résident dans des collectivités comptant moins de 1 000 habitants. Les répondants qui habitent des villes de 25 000 à 100 000 habitants sont les plus susceptibles d'avoir contracté un prêt hypothécaire auprès de leur institution principale (77 p. 100).

### **Les Canadiens et l'assurance**

- Comme l'indique la pièce 2.3, la majorité des Canadiens ont affirmé posséder différentes formes d'assurances, personnellement ou par l'entremise de leur employeur, de leur association

ou autrement<sup>3</sup>. La proportion de particuliers ayant souscrit différents types d'assurances varie considérablement en fonction de l'âge et de la situation socio-économique.

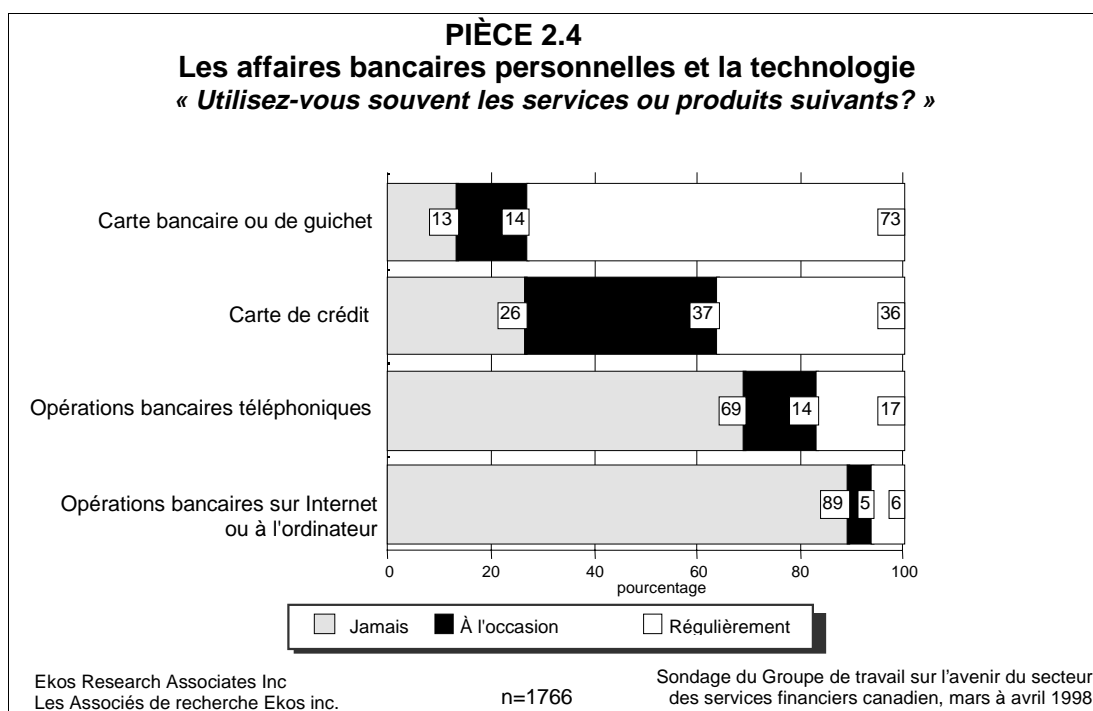


- Les jeunes Canadiens sont les moins susceptibles d'avoir souscrit différentes formes d'assurances, tout comme les Canadiens âgés ont le moins tendance à souscrire de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie.
- Une minorité des Canadiens à faible revenu déclarent posséder de l'assurance-vie, de l'assurance-logement ou une assurance-maladie distincte. Une petite majorité (56 p. 100) indique avoir de l'assurance-automobile. Au total, près d'un répondant sur cinq (17 p. 100) signale ne posséder aucune des formes d'assurances mentionnées, contre au plus 5 p. 100 dans les autres groupes de revenu. Toutefois, le sondage ne demande pas les motifs pour lesquels les répondants ne souscrivent pas d'assurance (par exemple, ne peuvent payer les primes, n'en veulent pas, n'en n'ont pas besoin).
- Les couples et les particuliers ayant des enfants ont également tendance à indiquer une plus grande couverture.
- Un Canadien sur dix (8 p. 100) ayant souscrit de l'assurance a également indiqué avoir acheté une rente ou un autre genre de produit de placement ou d'épargne de sa compagnie ou de son courtier d'assurance.

<sup>3</sup>. Il se peut que, parmi les répondants ayant indiqué avoir souscrit une assurance pour des biens tels que des automobiles et des logements, certains aient fait allusion à des polices détenues par le ménage (par exemple, un fils ou une fille indiquant être couvert par la police d'assurance-automobile de ses parents).

## Les affaires bancaires personnelles et la technologie

- Il ressort clairement des constatations quantitatives et qualitatives que l'émergence de nouvelles technologies a changé du tout au tout la manière dont la plupart des Canadiens s'occupent de leurs affaires bancaires personnelles. Même s'ils appuient la nouvelle technologie, nombre de Canadiens continuent de croire qu'il importe de préserver l'accès « traditionnel » aux services bancaires personnels (voir le chapitre trois).
- Comme l'indique la pièce 2.4, l'intégration des cartes bancaires et de débit (de guichet) aux pratiques courantes est des plus évidentes. Seulement 13 p. 100 des Canadiens ont indiqué ne jamais se servir de cartes bancaires ou de guichet, ce qui dénote un taux particulièrement élevé de pénétration. Malgré quelques divergences marquées au chapitre de l'utilisation, les cartes bancaires et de guichet sont utilisées soit occasionnellement soit régulièrement par la majorité des sous-groupes.
  - Presque tout l'univers des jeunes Canadiens se servent des cartes bancaires ou de guichet, seulement 4 p. 100 d'entre eux ayant indiqué ne jamais s'en servir. En revanche, nombreux sont les Canadiens âgés qui ne s'en servent pas, bien qu'il s'agisse encore d'une minorité (38 p. 100).
  - Les répondants de collectivités comptant moins de 1 000 habitants sont les plus susceptibles de ne jamais se servir de cartes bancaires ou de guichet, mais il s'agit encore d'une petite minorité (20 p. 100) et cette tendance est semblable à ce qui se produit ailleurs (entre 9 et 15 p. 100).



- Les cartes de crédit sont utilisées moins souvent que les cartes de guichet ou bancaires, bien que près de trois Canadiens sur quatre s'en servent soit régulièrement (36 p. 100) soit occasionnellement (37 p. 100) (voir la pièce 2.4). En général, les jeunes Canadiens, les particuliers à faible revenu et les résidents de petites collectivités tendent à s'en servir moins souvent.
- Bien que les récentes technologies comme les opérations bancaires téléphoniques et celles sur Internet et à l'ordinateur ne soient pas encore entrées dans les pratiques courantes, elles sont utilisées par un nombre petit mais significatif de Canadiens. De plus, on recourt aux opérations téléphoniques et à celles sur Internet et à l'ordinateur dans les différents groupes de revenu ainsi que dans les régions rurales et urbaines, bien que ces deux types d'opérations soient un peu plus fréquentes chez les groupes à revenu supérieur et dans les grandes villes.
- Au total, près d'un répondant sur trois a indiqué se servir des opérations bancaires téléphoniques au moins occasionnellement (14 p. 100) ou régulièrement (17 p. 100) (voir la pièce 2.4).
  - Le recours aux opérations bancaires téléphoniques est plus élevé parmi les jeunes Canadiens et ceux d'âge moyen (entre 30 et 35 p. 100), bien qu'un Canadien âgé sur cinq y a également recours à l'occasion.
  - Les particuliers dont le revenu du ménage dépasse 80 000 \$ ont le plus tendance à indiquer utiliser occasionnellement ou régulièrement ces opérations (39 p. 100), mais on retrouve une proportion de 27 p. 100 des Canadiens à faible revenu qui y ont également recours.
  - Plus d'un Canadien sur trois (35 p. 100) résidant dans des villes comptant plus de 500 000 habitants ont déclaré effectuer ces opérations au moins occasionnellement, tandis que, dans les plus petites collectivités, cette proportion se situe à un Canadien sur cinq (22 p. 100).
- Un répondant sur dix a déclaré recourir aux opérations bancaires sur Internet et à l'ordinateur au moins occasionnellement (5 p. 100) ou régulièrement (6 p. 100) (voir la pièce 2.4), ce qui représente une proportion faible mais loin d'être négligeable. Nos recherches sur l'autoroute de l'information montrent clairement que la popularité de ces services pourrait s'accroître s'il est tenu compte des préoccupations des répondants concernant la sécurité.
  - Pour l'instant, ce sont essentiellement les jeunes Canadiens et ceux d'âge moyen qui s'en servent (entre 12 et 14 p. 100), seulement 1 p. 100 des Canadiens âgés de plus de 65 ans.
  - Comme dans le cas des opérations bancaires téléphoniques, ce sont surtout les particuliers dont le revenu du ménage dépasse 80 000 \$ qui ont tendance à déclarer utiliser ces services occasionnellement ou régulièrement (18 p. 100). Toutefois, on constate que certains Canadiens à faible revenu effectuent de telles opérations (entre 6 et 9 p. 100).
  - On signale des niveaux plus élevés d'utilisation occasionnelle ou régulière dans les grandes villes (14 p. 100), bien que l'on constate une certaine utilisation dans les petites collectivités (6 p. 100).

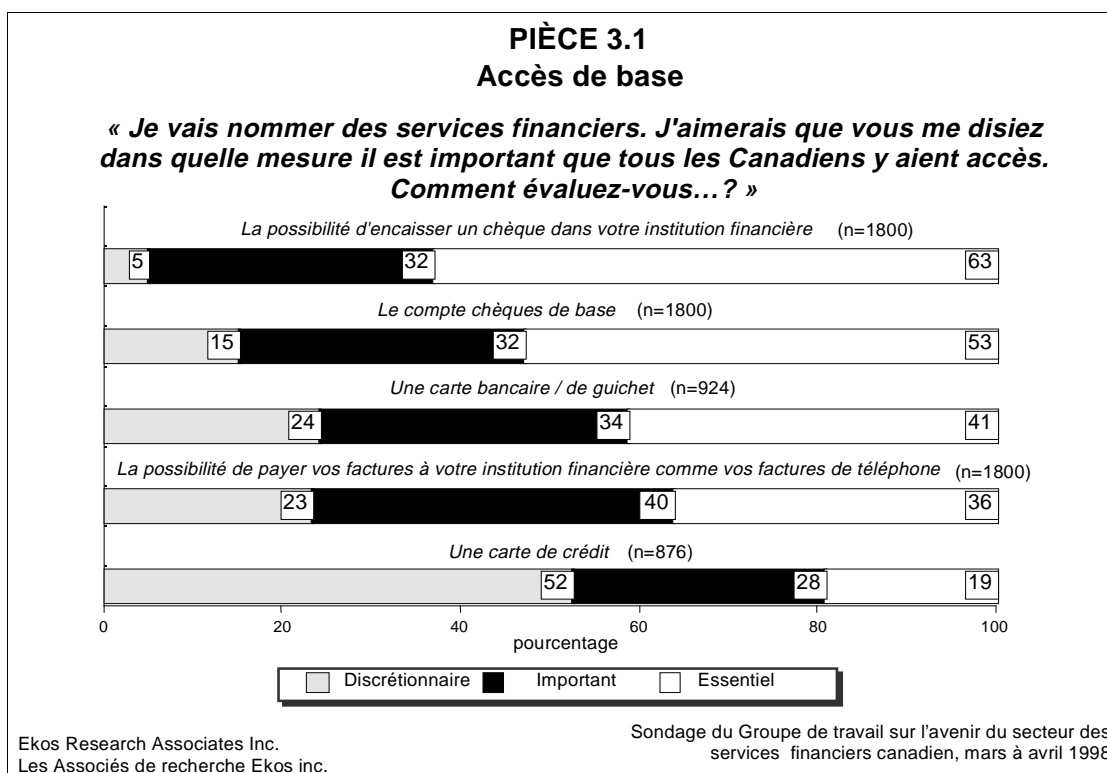
- Si nombre de Canadiens se montrent de plus en plus réceptifs aux nouvelles technologies, elles ont suscité des réactions diverses chez les participants aux groupes de discussion et aux triades.
  - D'une part, les participants se sont entichés des guichets automatiques et conviennent qu'ils constituent une amélioration marquée de la qualité du service voire de la qualité de vie. D'autre part, ils associent la technologie à la dépersonnalisation du service et estiment qu'elle n'est pas accessible à nombre de personnes, car les ordinateurs ne sont pas à la portée de toutes les bourses.
  - De nombreux participants expliquent qu'ils ressentent une grande réticence face à la technologie parce qu'ils se sentent forcés de l'utiliser. Cela étant dit, ils estiment également que les progrès technologiques font inévitablement partie de l'avenir, mais ils sont d'avis que la technologie peut présenter des obstacles pour certains Canadiens.

### 3. L'accès au secteur des services financiers

- Les particuliers n'interprètent pas tous de la même façon l'« accès » au secteur des services financiers.
- La présente section passe en revue quatre éléments ayant trait à l'accès, soit la possibilité pour les Canadiens d'accéder aux produits et services de base offerts par les institutions financières, l'importance attribuée au contact direct, le recours aux systèmes d'encaissement de chèques des institutions non financières et les délais imposés avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque.

#### L'accès de base

- À ce chapitre, presque tous les Canadiens estiment que le maintien de l'accès de base au secteur des services financiers constitue un important objectif stratégique.
- La majorité des répondants jugent « essentiel » que tous les Canadiens puissent avoir accès aux transactions de base comme la possibilité d'encaisser un chèque dans une institution financière et la possession d'un compte chèques (respectivement 63 p. 100 et 53 p. 100), un tiers d'entre eux estiment que cet accès est important et quelques-uns sont d'avis que ces services sont discrétionnaires (pièce 3.1).

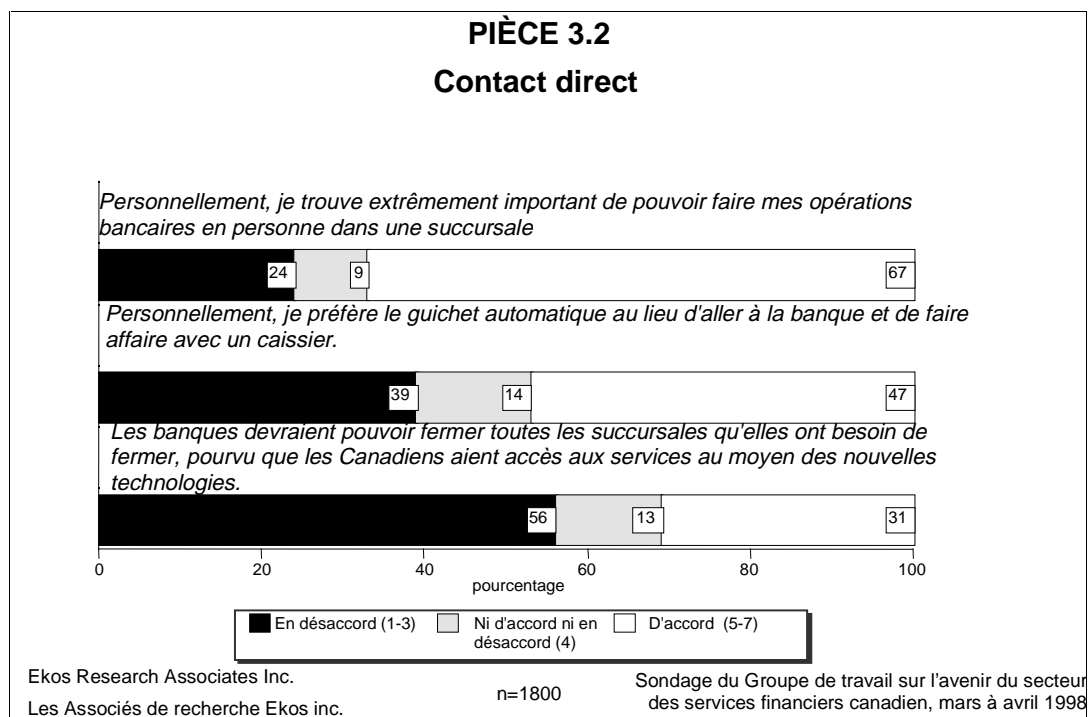


- À titre comparatif, la majorité des répondants continuent de juger que les autres produits et services tels que les cartes bancaires et la possibilité de payer des factures dans des institutions financières sont au moins importants, tandis qu'une minorité estime qu'ils sont essentiels (soit 41 p. 100 dans le premier cas et 36 p. 100 dans l'autre) (voir la pièce 3.1).
- L'accès aux cartes de crédit reçoit une cote discrétionnaire élevée, et seulement une minorité des répondants estiment qu'il est important (28 p. 100) ou essentiel (19 p. 100) (voir la pièce 3.1).
- Ces constatations sont conformes aux attitudes formulées par les participants aux groupes de discussion et aux triades. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une préoccupation de tout premier rang, la plupart des participants sont d'avis qu'il faudrait faire « quelque chose » pour que les comptes bancaires de base soient accessibles à tous. Comme le faisait remarquer un participant : « Vous devez pouvoir encaisser votre chèque quelque part. Votre chèque, c'est de l'argent pour vous, c'est un moyen de subsistance, une nécessité de la vie. »
- Si, pour quelques participants des groupes, un compte de banque constitue un « privilège et non un droit » et qu'il existe des solutions de rechange comme les commerces d'argent (Money Marts), la plupart d'entre eux sont d'avis que certains Canadiens pourraient ainsi devoir payer des frais supérieurs pour encaisser des chèques, ce qui n'est pas juste à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'encaisser un chèque de gouvernement.
- Pour ce qui est de savoir à qui il incombe d'assurer l'accès aux différents services, une majorité de répondants (55 p. 100) estiment que cette responsabilité doit être partagée entre les institutions financières et les administrations publiques. Les autres (29 p. 100) tendent à confier cette responsabilité aux institutions financières plutôt qu'aux administrations publiques (11 p. 100).
- Lors des échanges sur le maintien d'un accès de base à un compte de banque, les membres des groupes de discussion et des triades ont exprimé des avis divers sur les motifs de confier cette responsabilité aux institutions financières, aux administrations publiques ou aux deux.
  - La principale raison de confier cette responsabilité aux institutions financières gravite autour du fait qu'elles peuvent ainsi « payer de retour » la société et la collectivité.
  - Ceux qui attribuent cette responsabilité aux administrations publiques semblent fonder leur raisonnement sur la perception selon laquelle les personnes ayant été confrontées à des obstacles tentaient principalement d'encaisser des chèques de gouvernement (par exemple d'AE, de pension, de bien-être social).
  - Au chapitre de l'encaissement des chèques de gouvernement, nombreux sont les participants qui estiment que les institutions financières et les administrations publiques devraient en venir à une entente pour régler un problème qu'ils jugent relativement facile à corriger.



## Le contact direct

- Le deuxième volet □ le principe du contact direct □ a été examiné en raison de la tendance dans le secteur en faveur d'un plus grand recours à la technologie comme les guichets automatiques et les opérations bancaires téléphoniques et sur Internet.
- Comme on peut le constater à la pièce 3.2, les Canadiens sont partagés au sujet des opérations bancaires directes et de l'utilisation de la nouvelle technologie. Si 47 p. 100 des répondants conviennent qu'ils préfèrent se servir de guichets plutôt que de faire affaire avec un caissier, 39 p. 100 d'entre eux ne partagent pas cet avis. Les divisions s'expliquent en large part par des divergences en fonction de l'âge et, dans une moins grande mesure, en fonction de la taille de la ville.
  - Comme ils utilisent moins souvent les cartes bancaires ou de guichet, les Canadiens âgés ont bien moins tendance à préférer les guichets (24 p. 100 d'accord contre 67 p. 100 en désaccord). En comparaison, 62 p. 100 des jeunes Canadiens ont indiqué être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils préfèrent les guichets contre seulement 25 p. 100 qui sont en désaccord.

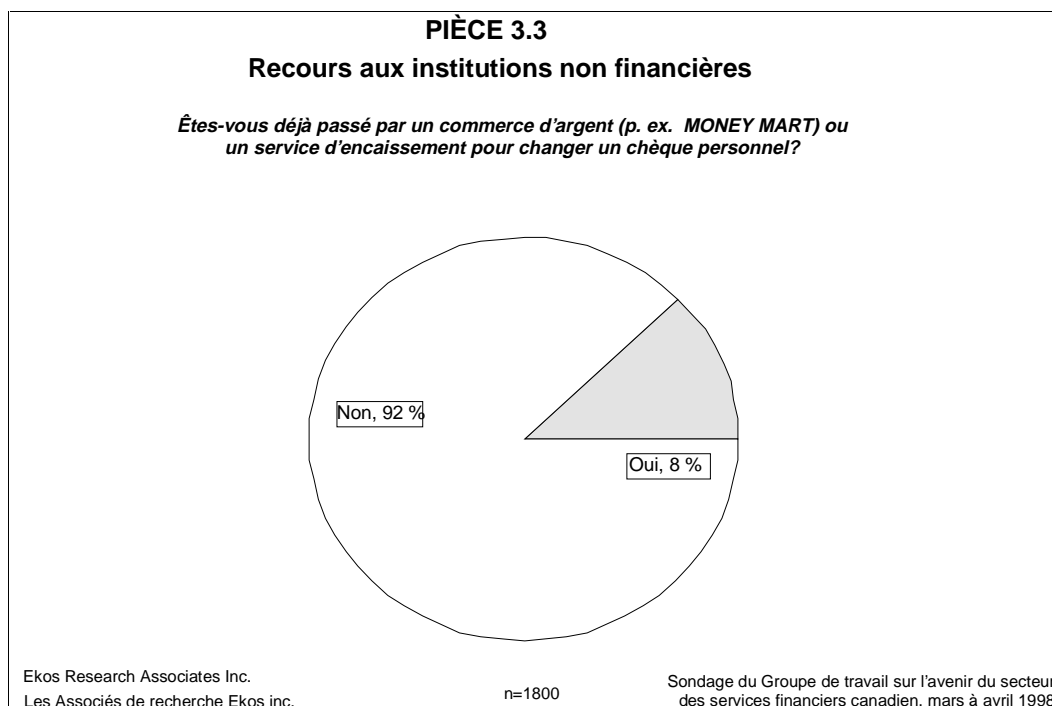


- Les Canadiens qui résident dans de petites collectivités ont eux aussi moins tendance à préférer les guichets (32 p. 100 d'accord contre 49 p. 100 en désaccord). Dans les grands centres urbains 52 p. 100 ont indiqué être d'accord qu'ils préfèrent utiliser les guichets contre 33 p. 100 qui sont en désaccord.

- Malgré l'utilisation généralisée des guichets, la plupart des Canadiens continuent de favoriser le maintien du contact direct. Une forte majorité des répondants (67 p. 100) ont indiqué être d'accord qu'il est encore important pour eux de pouvoir mener leurs affaires bancaires en personne contre seulement 24 p. 100 qui sont en désaccord (voir la pièce 3.2).
  - De nouveau, ce sont les Canadiens âgés qui ont plus tendance à juger importante la possibilité de mener leurs affaires dans une succursale (86 p. 100).
  - C'est l'avis que partagent les particuliers dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ (72 à 73 p. 100) et les Canadiens qui résident dans de petits centres ruraux (74 à 79 p. 100 dans les régions comptant moins de 10 000 habitants).
- Aux yeux de la plupart des répondants, l'introduction de la technologie ne constitue pas une compensation acceptable pour la fermeture de succursales. Une majorité d'entre eux (56 p. 100) ont indiqué être en désaccord avec l'énoncé selon lequel les banques devraient pouvoir fermer toutes les succursales qu'elles ont besoin de fermer, pourvu que les Canadiens aient accès aux services au moyen des nouvelles technologies contre 31 p. 100 qui sont d'accord avec cet énoncé (voir la pièce 3.2).

## Le recours aux institutions non financières

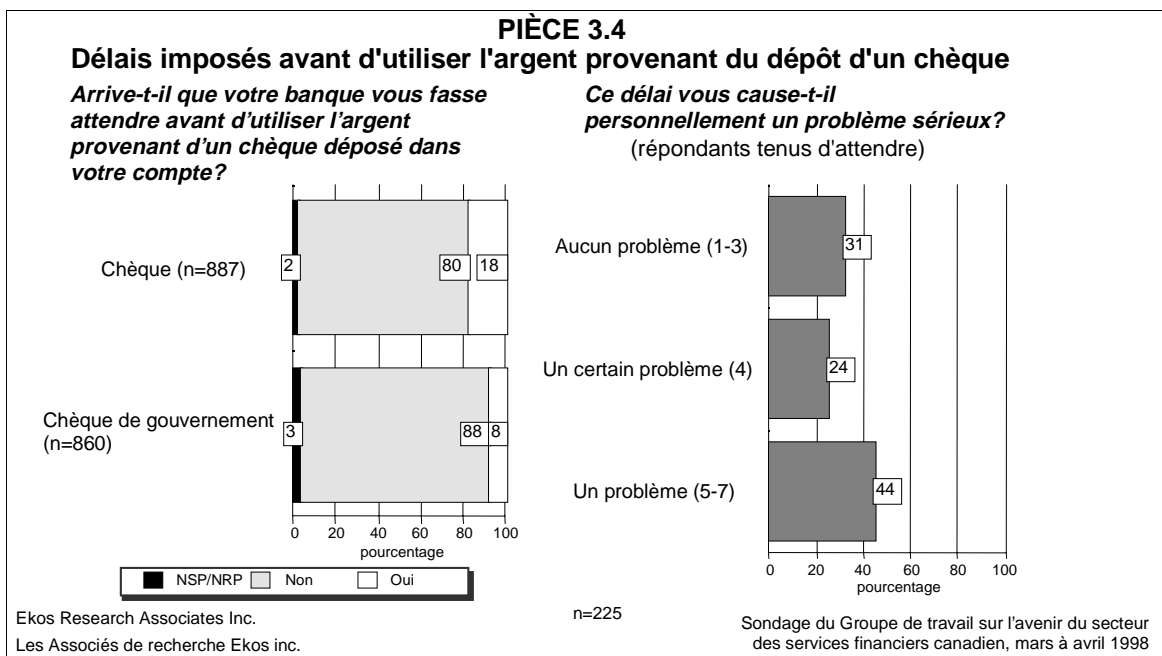
- Certains Canadiens (bien qu'ils représentent une petite minorité) recourent à des institutions non financières pour encaisser des chèques personnels. Au total, près d'un répondant sur dix (8 p. 100) a déclaré s'être rendu auprès d'un commerce d'argent (Money Mart) ou d'un autre service d'encaissement de chèques (pièce 3.3).



- La présente recherche n'a pas permis de trouver de motifs précis pour expliquer pourquoi certains Canadiens ont recours à ces genres de services, mais elle a fait la lumière sur quelques aspects.
- D'abord, tous les groupes socio-économiques ont indiqué y avoir recours, mais l'incidence la plus élevée se trouve chez certains sous-groupes □ jeunes Canadiens (16 p. 100), particuliers dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (15 p. 100) et étudiants (16 p. 100).
- Tant les Canadiens qui possèdent un compte de banque que ceux qui n'en possèdent pas ont répondu se servir d'institutions non financières. De plus, seulement une minorité des répondants sans compte de banque ont également indiqué avoir eu recours à un commerce d'argent ou à un autre service d'encaissement de chèque.
- Les Canadiens ayant signalé que leurs institutions financières assujettissent à une période d'attente les chèques déposés dans leurs comptes ont bien plus tendance à déclarer recourir à une institution non financière (19 p. 100 contre 6 p. 100 des répondants qui ne doivent pas attendre avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque).

### **Les délais imposés avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque**

- Comme le permet de constater la pièce 3.4, près d'un Canadien sur cinq (18 p. 100) a indiqué avoir tenu d'attendre avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque. Moins de Canadiens ont déclaré avoir été assujettis à de tels délais dans le cas d'un chèque de gouvernement bien qu'ils représentent quand même près d'un répondant sur dix (8 p. 100).
  - Ce sont surtout les jeunes Canadiens et les particuliers à faible revenu qui ont le plus souvent tendance à signaler l'imposition d'un délai avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque (27 p. 100 dans les deux cas). Quoiqu'il en soit, un Canadien sur cinq (19 p. 100) dont le revenu du ménage est supérieur à 80 000 \$ a dit avoir été assujetti à de tels délais.
  - De même, les jeunes Canadiens sont ceux qui ont le plus susceptibles de signaler l'imposition d'un délai avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque de gouvernement (15 p. 100).

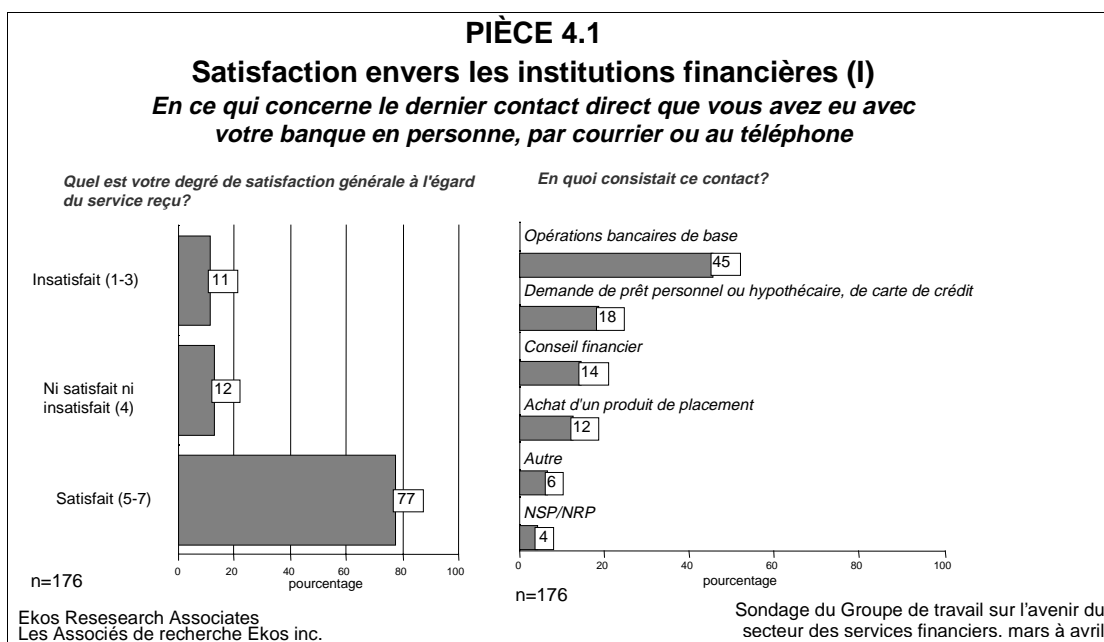


- La grande majorité des Canadiens ayant déclaré avoir été assujettis à des périodes d'attente estiment que cette situation leur cause un certain problème (24 p. 100) ou un problème (44 p. 100) (voir la pièce 3.4).
- Nombre de participants des groupes de discussion et des triades jugent qu'il est particulièrement curieux que certaines personnes aient eu de la difficulté à encaisser un chèque de gouvernement. Pour reprendre les propos d'un participant : « Ce n'est pas comme s'il fallait s'inquiéter que le chèque soit sans provision. » Par contre, certains des participants bénéficiaires de l'aide sociale ont indiqué que cette situation se produisait souvent dans les institutions financières, mais que les épicerie du coin se faisaient un plaisir d'encaisser le chèque.

## 4. La satisfaction envers le secteur des services financiers

### La satisfaction

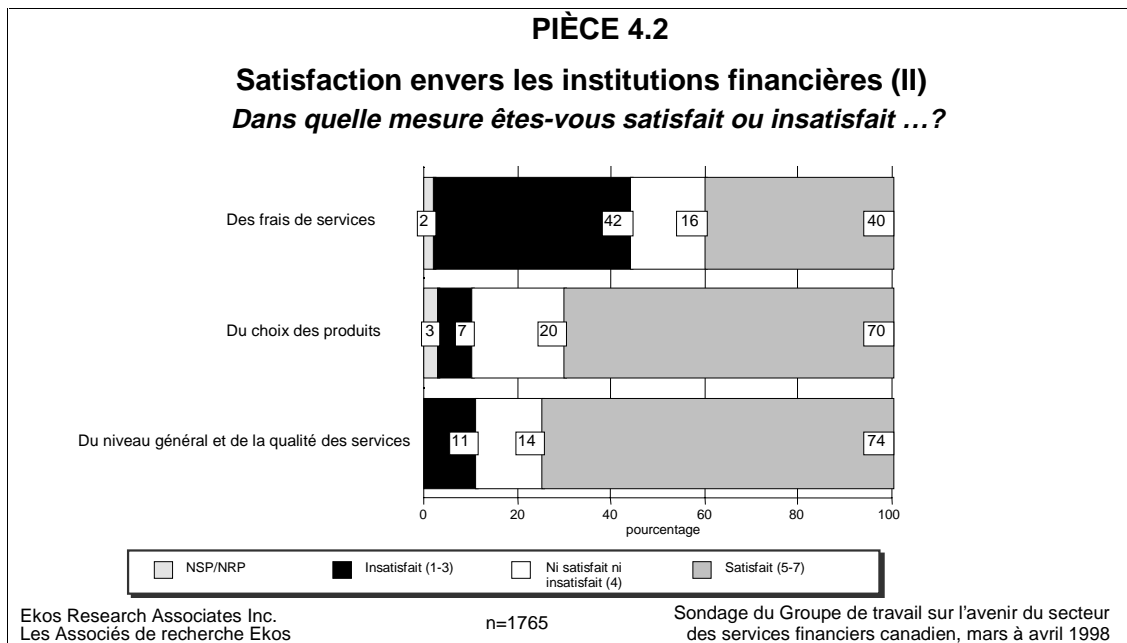
- Nous avons demandé aux répondants d'indiquer le degré de satisfaction enregistré lors de leur dernier contact avec leur institution financière et leur compagnie d'assurance. Au niveau des transactions, les répondants ont attribué des cotes élevées de satisfaction tant aux institutions financières qu'aux compagnies ou courtiers d'assurance. De plus, les Canadiens ont indiqué des degrés de satisfaction bien plus élevés que ceux constatés par Ekos lors de l'examen de la satisfaction des services reçus de l'administration publique.
- Trois répondants sur quatre (77 p. 100) ont dit avoir été satisfait de leur dernier contact direct avec leur institution financière, tandis que seulement un répondant sur dix (11 p. 100) a indiqué avoir été insatisfait et 12 p. 100 des répondants ont affirmé n'avoir été ni satisfaits ni insatisfaits (pièce 4.1). Les contacts avec les institutions financières prenaient typiquement la forme d'opérations bancaires de base, de demandes de crédit, de demandes de conseils financiers et d'achat de produits de placement.



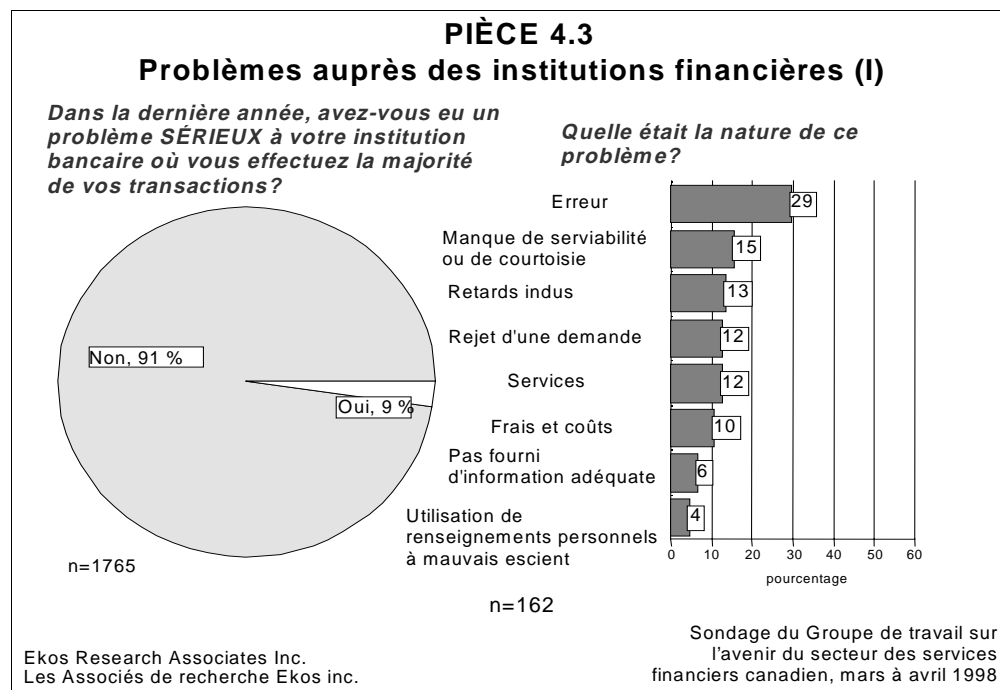
- Pour mieux comprendre les variables prédictives de la satisfaction, des modèles de régression multidimensionnels ont été bâtis afin d'analyser les constatations en fonction des variables socio-économiques, des variables du comportement financier et de l'expérience ainsi que des variables de l'attitude. Examinées à la lumière de ces modèles, les constatations ont permis de comprendre l'incidence de facteurs précis en présence d'autres variables stables.
  - Parmi les variables socio-économiques se trouvent des facteurs tels que l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et le revenu du répondant ainsi que la taille de la collectivité ou de la ville dans laquelle il réside.
  - Les variables du comportement financier et de l'expérience comprennent des éléments tels que le fait que le répondant ait ou non connu un sérieux problème au cours de la dernière année et le nombre d'institutions avec lesquelles il fait affaire.
  - Les variables de l'attitude sont fondées sur les réponses données aux questions permettant de connaître les attitudes sous-jacentes (par exemple l'image que projettent les banques).
- Dans l'ensemble, il ressort de l'analyse que les variables du comportement ou de l'expérience permettent davantage d'expliquer le degré de satisfaction indiqué par certains groupes que ne le font les variables socio-économiques et les attitudes sous-jacentes. Autrement dit, l'expérience de première main auprès des institutions financières permet bien mieux d'expliquer les degrés de satisfaction que ne le font les différents groupes socio-économiques ou les attitudes sous-jacentes.
- En ce qui a trait aux variables du comportement ou de l'expérience, nous avons constaté que l'une des meilleures variables prédictives était la question de savoir si le répondant avait connu un sérieux problème au cours de la dernière année dans ses rapports avec son institution financière principale. Les degrés de satisfaction étaient bien moins élevés chez les répondants ayant connu un sérieux problème; nous avons même constaté une baisse de la cote de satisfaction moyenne de plus d'un point sur une échelle de sept, après application des mesures de contrôle relatives aux autres expériences et aux caractéristiques socio-économiques. Le recours à plus d'une institution financière, l'impression d'avoir été assujéti à des ventes liées lors d'une des demandes de prêt, l'imposition de délais avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque et le refus d'une demande de prêt sont autant de variables importantes liées à l'expérience et au comportement qui ont permis d'expliquer les degrés de satisfaction plus faibles. L'utilisation d'une carte bancaire ou de guichet et les degrés de satisfaction moins élevés sont faiblement corrélés, tandis qu'une interdépendance entre le recours aux opérations bancaires téléphoniques et les degrés de satisfaction plus élevés a été constatée.
- Dans le contexte des variables socio-démographiques, les degrés de satisfaction les plus élevés ont été enregistrés chez des femmes et les répondants en chômage, tandis que les moins élevés ont été signalés par les répondants ayant une formation universitaire, les hommes, les travailleurs autonomes, les résidents de grands centres urbains et les familles monoparentales. En général, les cotes peu élevées pouvaient être associées aux répondants des groupes socio-économiques plus élevés qui résidaient dans des centres urbains, sauf dans le cas des

familles monoparentales. Fait intéressant à noter, les résidents de petits centres ruraux comptant moins de 10 000 habitants n'étaient pas moins satisfaits que les résidents des grands centres.

- La meilleure variable prédictive de l'attitude était l'impression que les banques ont ou non de la compassion. À elle seule, cette variable pourrait compter pour 70 p. 100 de la capacité de prédiction des variables de l'attitude.
- Les variables du comportement, de l'attitude et socio-économiques confondues pourraient représenter 18 p. 100 de l'écart dans les cotes de satisfaction. Un niveau supérieur aurait pu avoir été enregistré si un délai différent de collecte de données sur les expériences des répondants avait été utilisé. Les répondants devaient indiquer s'ils avaient connu un problème sérieux au cours de la dernière année. Or, il est ressorti de la recherche qualitative que les impressions négatives sur les institutions subsistent souvent de nombreuses années après la malencontreuse expérience.
- En plus d'indiquer le degré de satisfaction connu lors du dernier contact avec une institution financière, les répondants devaient faire savoir quel était leur degré de satisfaction générale et quelle cote ils attribuaient à leur satisfaction quant aux frais de service et à la gamme des services offerts. Bien que les Canadiens aient indiqué un degré élevé de satisfaction générale, ils ont exprimé un degré bien élevé d'insatisfaction quant aux frais de service. Comme le montre la pièce 4.2, le nombre de Canadiens insatisfaits des frais de service (42 p. 100) est à peu près identique à celui des Canadiens satisfaits (40 p. 100). En revanche, les Canadiens ont bien moins tendance à se dire satisfaits de la gamme et de la qualité des produits (70 p. 100) ainsi que du niveau général et de la qualité des services (74 p. 100).



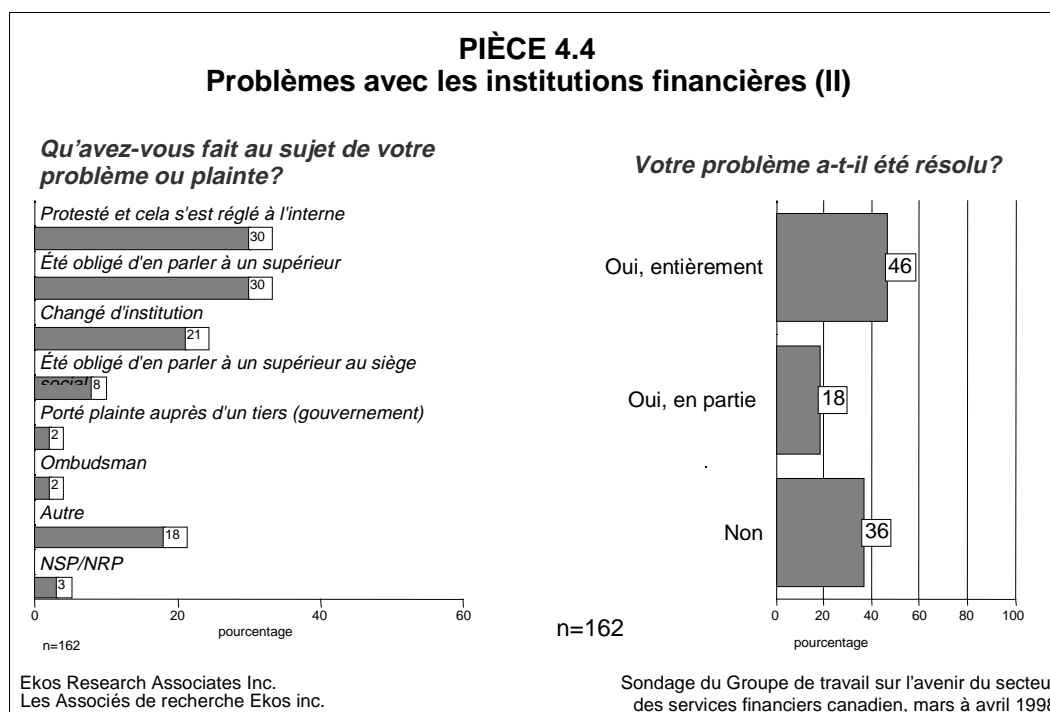
- Les modèles de régression multidimensionnels ont démontré que les variables prédictives de la satisfaction jugées importantes lors de la mesure de la satisfaction obtenue au dernier contact l'étaient tout autant lors de la mesure de la satisfaction générale. Les répondants ayant une formation universitaire, les résidents de grands centres urbains et les travailleurs autonomes ont indiqué un degré de satisfaction moins élevé, tout comme l'ont fait les particuliers ayant connu un sérieux problème, ceux ayant recours à plus d'une institution financière, ceux ayant eu l'impression d'avoir été visés par une vente liée et ceux tenus d'attendre avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt d'un chèque. Fait quelque peu surprenant, le refus d'une demande de prêt personnel ou hypothécaire n'a pas été un important facteur permettant d'expliquer les degrés d'insatisfaction générale. Il convient également de signaler que l'utilisation des cartes de crédit et des cartes bancaires ou de guichet était corrélée à un degré moins élevé de satisfaction à l'égard des frais de service, mais non au degré de satisfaction générale ou de satisfaction à l'égard du choix de produits et de services.
- Près d'un répondant sur dix (9 p. 100) a indiqué avoir connu, au cours de la dernière année, un sérieux problème auprès d'une institution financière (pièce 4.3). Dans l'ensemble, les problèmes avaient trait à des erreurs, à un manque de courtoisie ou de serviabilité chez les employés, à des retards indus, au rejet d'une demande et au service, aux frais et aux coûts. Aucune corrélation socio-démographique marquée n'a été constatée à ce chapitre, ce qui montre que les Canadiens de tous les groupes socio-économiques sont susceptibles de connaître des problèmes.



- Ce qu'il convient davantage de signaler, c'est que la majorité des répondants ont l'impression que leurs problèmes n'ont été réglés qu'en partie (18 p. 100) ou pas du tout (36 p. 100). Seulement 46 p. 100 d'entre eux ont indiqué que le problème avait été entièrement résolu (pièce 4.4). Pour régler les problèmes, les répondants ont protesté et le problème a été réglé à



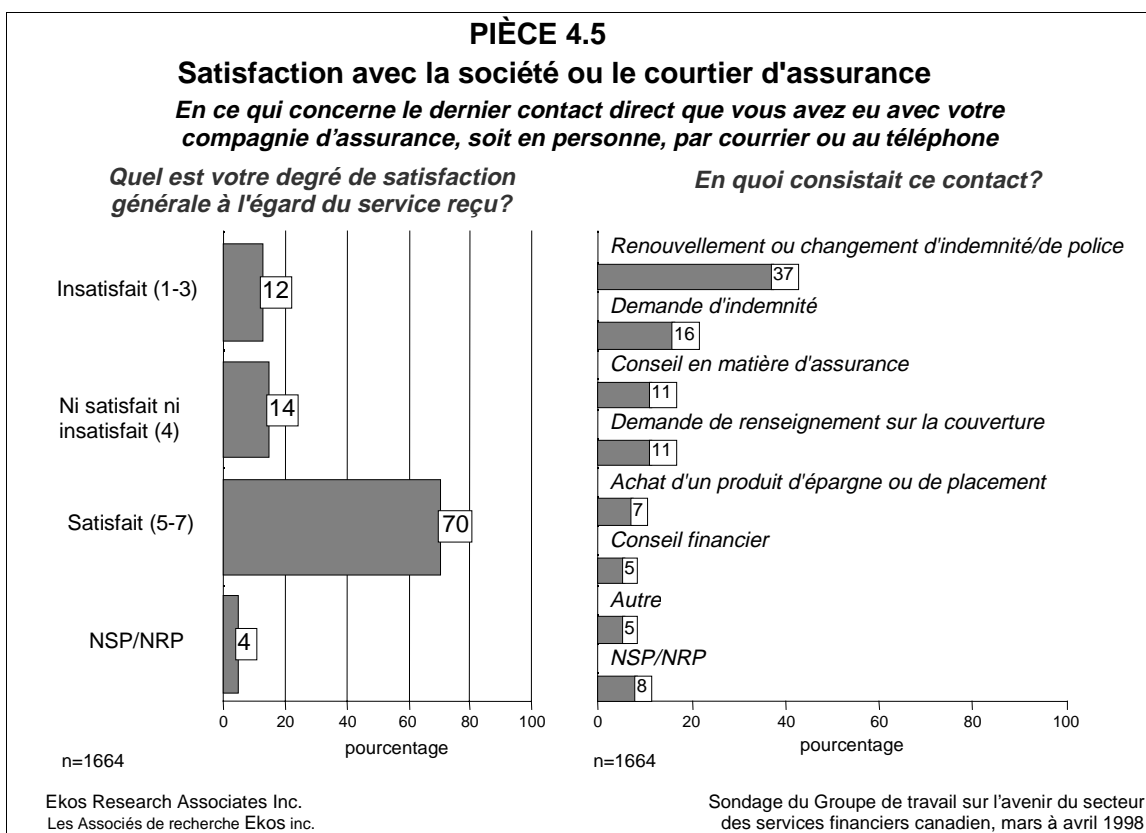
l'interne, ont été obligés d'en parler à un supérieur (y compris au siège social) et ont changé d'institution.



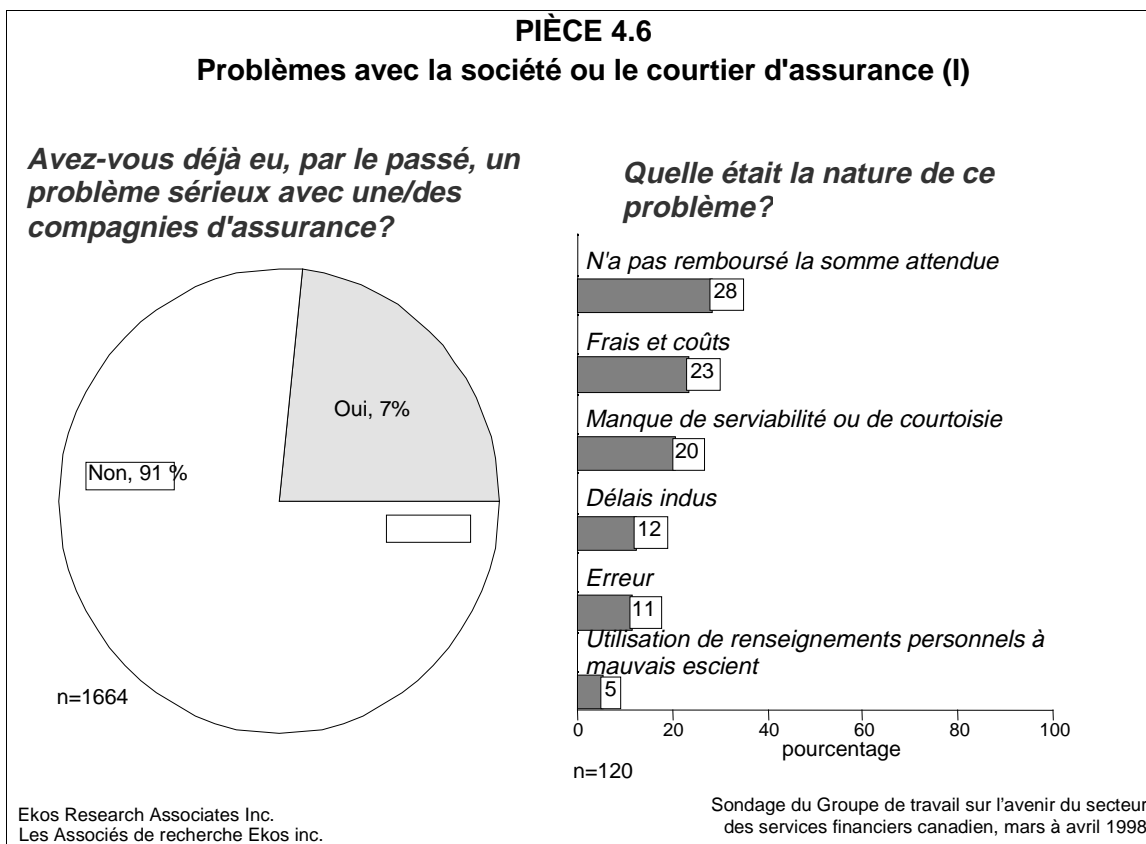
- Les répondants ont rarement eu recours à un ombudsman pour tenter de résoudre leurs problèmes, ce qui s'explique dans une large mesure par le fait que nombre de Canadiens ont indiqué ne pas être au courant de l'existence d'une telle personne (62 p. 100) contre seulement 19 p. 100 qui l'étaient. Ce sont les groupes de particuliers à faible revenu, les jeunes Canadiens et les étudiants qui ont le moins tendance à savoir qu'un ombudsman existe.
- De nombreux participants aux groupes de discussion et aux triades ont exprimé des degrés variés de satisfaction à l'égard des institutions financières.
  - Si quelques participants n'avaient aucune plainte à formuler, nombre d'anecdotes ont été présentées concernant des erreurs, des mélanges et du service de piètre qualité. Ces degrés variés de satisfaction étaient tous attribuables à la qualité du service et rarement à un produit financier donné (par exemple, meilleurs taux de rendement ou politiques plus souples).
  - Un certain nombre de participants ont dit avoir l'impression d'être de simples numéros pour leur institution, tandis que d'autres ont parlé de l'accès au service personnalisé complet d'un caissier, comme par le passé.
  - Par contre, certains participants ont fait savoir qu'ils étaient très satisfaits des services, car ils avaient l'impression que leur dossier avait été confié à une personne en particulier. Ils avaient tendance à attribuer la qualité du service aux employés et à la direction d'une succursale donnée et non à l'institution elle-même. Pour nombre d'entre eux, le directeur assure la continuité et la stabilité des services reçus, ce que les femmes semblent surtout

priser. Certains participants ont dit avoir changé de succursale pour suivre un directeur et des employés compétents.

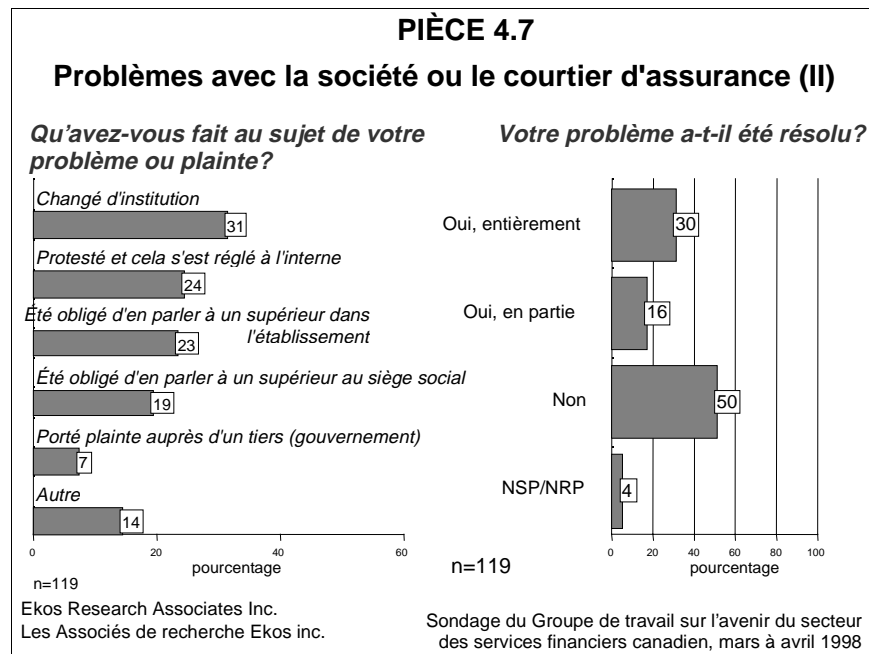
- L'avis des participants des groupes était partagé à la question de savoir si leur degré de satisfaction avait augmenté ou diminué au cours des dix dernières années. D'une part, presque tous apprécient la commodité des guichets. D'autre part, ils estiment que les banques sont devenues de plus en plus impersonnelles et qu'elles tentent de sevrer les clients des services personnalisés et de les inciter à utiliser les guichets automatiques.
- Il a constamment été question des frais de service dans les échanges des groupes discussion et des triades, plusieurs thèmes y ayant été repris.
  - On retrouve l'impression généralisée que les banques font preuve d'injustice et de cupidité en continuant d'exiger des frais de service en dépit de bénéfices faramineux.
  - Bon nombre de participants semblent furieux d'apprendre le peu d'importance du client moyen par rapport aux prodigieuses recettes des institutions financières.
  - Le client moyen a du mal à savoir quels frais sont imputés pour quels services et à effectuer des comparaisons satisfaisantes entre les institutions.
- Les degrés de satisfaction que les Canadiens ont exprimé à l'égard du dernier contact avec leur compagnie ou courtier d'assurance est semblable à ceux pour les institutions financières. Une bonne majorité des répondants (70 p. 100) ont dit être satisfaits, tandis que seulement 12 p. 100 d'entre eux ont fait part de leur insatisfaction et que 12 p. 100 ont indiqué n'être ni insatisfaits ni satisfaits (pièce 4.5). Peu de différences ont été constatées au chapitre du degré de satisfaction entre les opérations liées à l'assurance-vie et celles liées à l'assurance multirisque. En général, les répondants ont contacté les compagnies et courtiers d'assurance pour renouveler ou changer une police, demander des indemnités, obtenir de l'information ou des conseils et acheter un produit de placement.
  - Les degrés de satisfaction étaient semblables pour la plupart des opérations, mais inférieurs dans le cas des demandes d'indemnité.
  - En outre, les degrés de satisfaction étaient semblables pour la plupart des groupes, mais légèrement supérieurs chez les Canadiens âgés.



- C'est dans une proportion de 7 p. 100 que les répondants ayant souscrit de l'assurance ont déclaré avoir connu, au cours de la dernière année, un sérieux problème dans leurs rapports avec leur compagnie ou leur courtier d'assurance (pièce 4.6). En général, les problèmes se rapportent à des remboursements inférieurs à ceux prévus, aux frais et aux coûts, au manque de serviabilité ou de courtoisie, aux délais indus et aux erreurs.



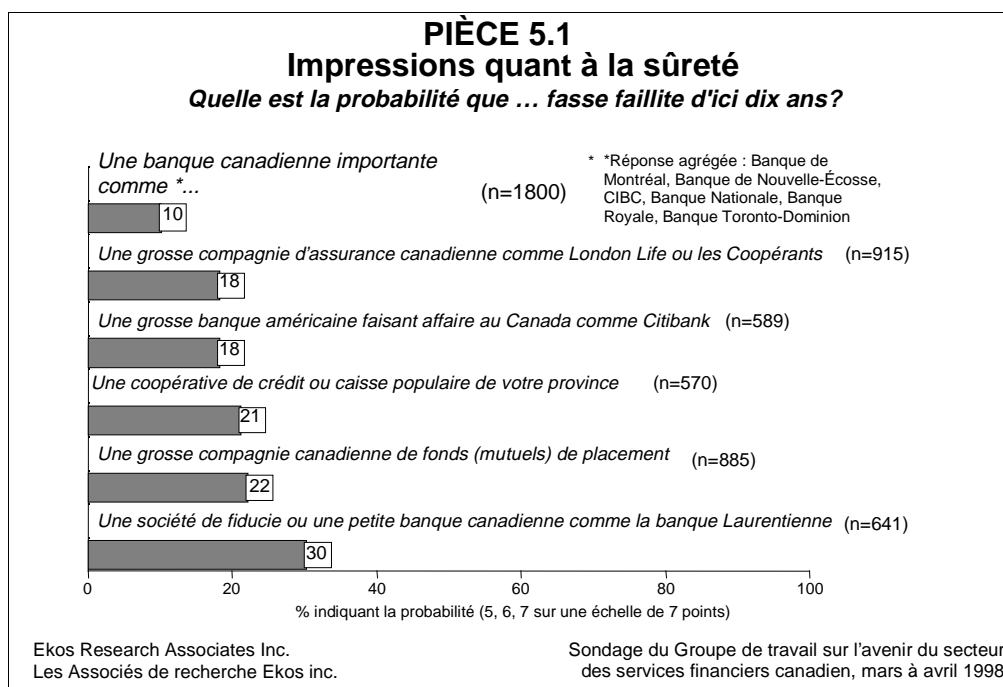
- Bien qu'un nombre légèrement inférieur de Canadiens aient connu un sérieux problème avec leur compagnie ou leur courtier d'assurance au cours de la dernière année comparativement aux institutions financières, ils ont eu encore moins tendance à voir leurs problèmes entièrement résolus (pièce 4.7). Deux répondants sur trois estiment que leur problème n'a été résolu qu'en partie (16 p. 100) ou pas du tout (50 p. 100) par leur compagnie ou leur courtier d'assurance, tandis que seulement 30 p. 100 des répondants ont indiqué que leur problème avait été entièrement résolu. Tout comme dans le cas des problèmes signalés pour les institutions financières, les répondants ont protesté et le problème a été réglé à l'interne, ont été obligés d'en parler à un supérieur (y compris au siège social) et ont changé d'institution.



## 5. La confiance dans le secteur des services financiers

### Les impressions quant à la sûreté du secteur des services financiers

- Compte tenu de la santé générale du secteur des services financiers au Canada et du petit nombre d'institutions ayant fait faillite ces dernières années, il ne faut pas s'étonner si la plupart des Canadiens tendent à considérer que le secteur est en général fort.
- Pour nombre de Canadiens, le degré de confiance générale à l'égard du secteur bancaire est à la hausse. Un répondant sur deux (49 p. 100) est d'accord avec l'énoncé qu'il a beaucoup plus confiance dans le secteur bancaire canadien maintenant que dix ans passés, tandis qu'un seul répondant sur quatre (23 p. 100) est en désaccord et 25 p. 100 d'entre eux ne sont ni d'accord ni en désaccord.
  - Il existe peu de différences en fonction du sexe et de l'âge, mais les degrés les plus élevés de confiance ont été exprimés par les membres de groupes socio-économiques inférieurs, les résidents de petits centres ruraux et urbains et les résidents des provinces atlantiques.
  - Les travailleurs autonomes, les membres de groupes socio-économiques supérieurs, les résidents de grands centres urbains et ceux de l'Ontario ont indiqué les degrés les moins élevés de confiance.
- Cela étant dit, les impressions varient de façon marquée quant à la sûreté de différentes institutions du secteur (pièce 5.1).
  - En général, les Canadiens ont le plus de confiance dans les banques à charte et peu d'entre eux estiment qu'il est probable que l'une de ces banques fasse faillite dans les dix prochaines années.
  - Bien qu'ils représentent encore un nombre relativement petit, les Canadiens ont légèrement plus tendance à croire que les autres genres d'institutions risquent davantage de faire faillite, comme les compagnies d'assurance, les grandes banques américaines exploitées au Canada, les coopératives de crédit et caisses populaires et les compagnies de fonds mutuels.
  - Les répondants estiment que ce sont les sociétés de fiducie et les petites banques qui présentent le plus grand risque de faillite, peut-être parce que certains Canadiens se rappellent les faillites de la dernière décennie.

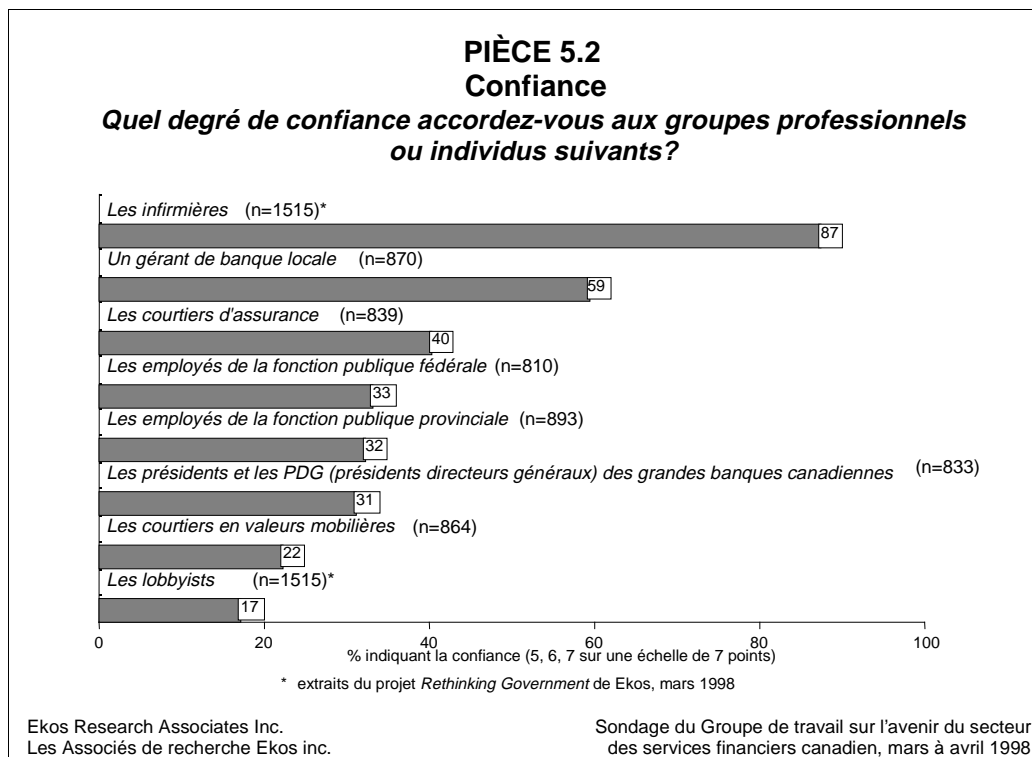


- Les plus grandes différences en matière de perception de risque entre les différentes formes d'institutions ont été constatées sur le plan géographique. Les répondants en Ontario et dans l'Ouest canadien tendent à associer des risques supérieurs à la plupart des genres d'institutions. Par contre, les répondants du Québec sont le moins enclins à percevoir des risques pour ces institutions.
- Au chapitre de la participation de l'État, la plupart des Canadiens (54 p. 100) ont déclaré ne pas être au courant de son rôle de surveillance du secteur financier, seulement 16 p. 100 des répondants ayant indiqué être au courant et 29 p. 100 ayant affirmé connaître assez bien son rôle.
- Même s'ils ne semblent pas très au courant du rôle de l'État dans ce secteur, on constate que les répondants ont légèrement tendance à croire que le niveau d'intervention gouvernementale est trop faible. Un répondant sur quatre (23 p. 100) a indiqué qu'il y avait trop d'intervention, 35 p. 100 des répondants ont affirmé qu'il y en avait trop peu et 24 p. 100 ont déclaré qu'il y en avait juste assez.

## La confiance

- Afin de placer les emplois du secteur des services financiers dans un contexte plus vaste, les degrés de confiance perçue ont été comparés à ceux accordés à quelques autres groupes professionnels, y compris des infirmiers et infirmières et des lobbyists.
- Si des emplois comme celui d'infirmière reçoivent la cote supérieure ou presque et jouissent d'un très grand degré de confiance, il est également évident que les banquiers et les courtiers

d'assurance ne se situent pas tellement bas dans l'échelle. À titre comparatif, le degré de confiance qui leur est attribué est considérablement supérieur à celui accordé à des emplois comme ceux de lobbyists, qui de façon typique, se retrouvent au bas de l'échelle ou presque (pièce 5.2).

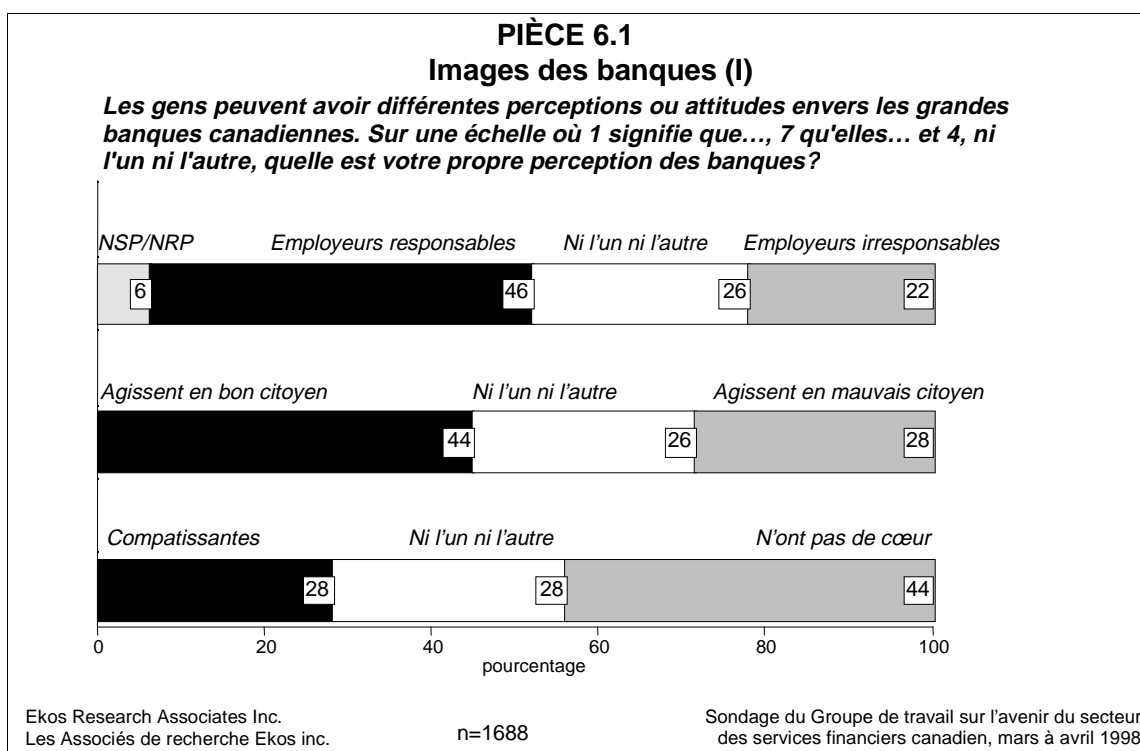


- De fait, les présidents et les présidents directeurs généraux des grandes banques canadiennes jouissent du même degré de confiance que les fonctionnaires fédéraux et provinciaux.
- Toutefois, de grandes divergences ressortent entre les banques au niveau national et au niveau local. Les directeurs de banques locales jouissent du degré le plus élevé de confiance de tous les autres postes du secteur des services financiers visés par le sondage.
- Les courtiers d'assurance jouissent eux aussi d'un degré de confiance relativement élevé et se classent avant les fonctionnaires fédéraux et provinciaux.



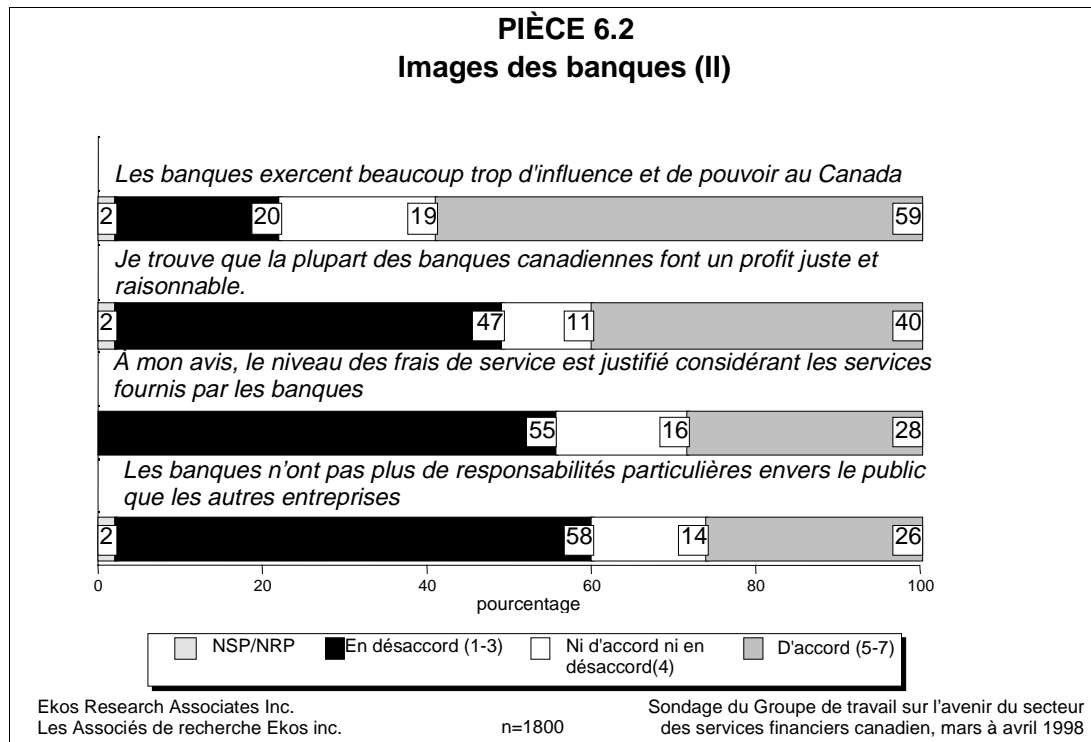
## 6. Les Canadiens et les banques

- Afin de mieux comprendre les attitudes du public envers les institutions financières en général et les banques en particulier, nous avons posé aux répondants une série de questions sur l'image projetée par les banques et les impressions qu'ils se faisaient de ces dernières.
- Les répondants perçoivent les banques comme des employeurs responsables (46 p. 100) et de bons citoyens (44 p. 100) (pièce 6.1). Pour d'autres aspects, ils ont une impression nettement négative des banques, 44 p. 100 des répondants ayant indiqué qu'elles n'ont pas de cœur contre 28 p. 100 qui disent qu'elles sont compatissantes.



- En général, les répondants ayant les impressions les plus négatives des banques ont une formation universitaire, sont des hommes et font partie de familles monoparentales. L'expérience et le comportement constituent en outre de bonnes variables prédictives de la perception des banques comme des institutions n'ayant pas de cœur, y compris la nécessité d'attendre avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt de chèque, le recours à plus d'une institution financière, le fait d'avoir connu un sérieux problème avec l'institution financière principale et l'impression d'avoir été visé par des ventes liées.

- Nous avons également posé aux répondants des questions pour connaître une partie des motifs justifiant l'impression qu'ils se font des banques (pièce 6.2). En général, les particuliers estiment que les banques exercent beaucoup trop d'influence et de pouvoir au Canada (59 p. 100) et qu'elles ont plus de responsabilités particulières envers le public que les autres entreprises (58 p. 100). La plupart des répondants sont d'avis que les services fournis ne justifient pas les niveaux des frais de service. Les réponses à la question de savoir si les banques font un profit juste et raisonnable sont encore plus partagées, environ 47 p. 100 des répondants étant en désaccord contre 40 p. 100 qui sont d'accord.



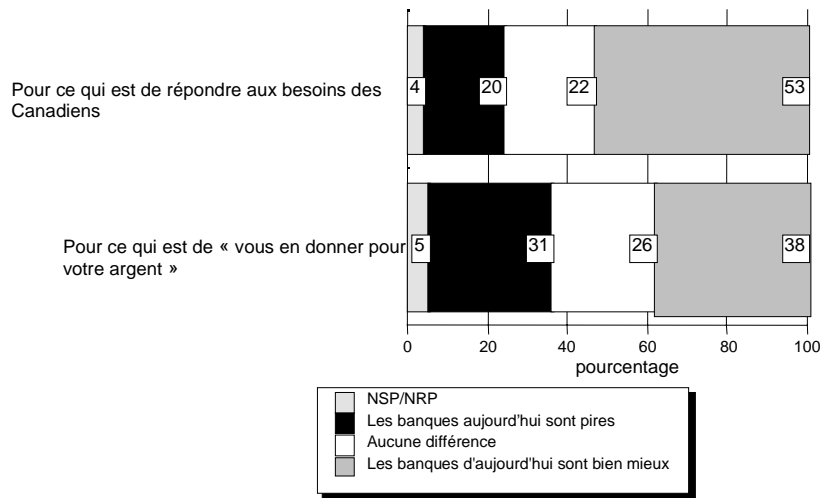
- Les variables prédictives des images projetées par les banques varient considérablement. Les répondants ayant indiqué leur désaccord avec l'énoncé selon lequel les frais de service sont raisonnables compte tenu du niveau de service fourni semblent également être les moins satisfaits des services : les répondants ayant une formation universitaire, les travailleurs indépendants, les répondants utilisant Internet, ceux estimant avoir été visés par des ventes liées, ceux ayant connu un sérieux problème au cours de la dernière année, ceux recourant à plus d'une institution et ceux tenus d'attendre la compensation du chèque avant d'utiliser l'argent provenant de son dépôt.

- Très peu de variables permettent de prédire la mesure dans laquelle les répondants estiment que les banques exercent beaucoup trop d'influence et de pouvoir au Canada. Sur le plan socio-démographique, les travailleurs autonomes ont plus tendance à juger que les banques exercent trop de pouvoir et les répondants de la fourchette supérieure de l'échelle des revenus ont moins tendance à le croire, ce qui constitue les seules variables prédictives importantes à cet égard. Seules l'impression d'avoir été assujéti à des ventes liées et l'obligation d'attendre avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt de chèque constituent des variables prédictives significatives, car elles augmentent toutes deux la possibilité que les banques soient perçues comme exerçant trop de pouvoir.
- Les Québécois ont bien moins tendance à être d'accord avec l'énoncé selon lequel les banques font un profit juste et raisonnable; de fait, ils y ont attribué des cotes d'un point complet de moins sur l'échelle de sept points. Les particuliers ayant une formation universitaire, ceux utilisant Internet et les locataires ont eux aussi accordé des cotes inférieures. En se servant de l'expérience à titre de variable prédictive, le prédicteur le plus efficace des cotes attribuées à l'énoncé selon lequel les banques « font un profit juste et raisonnable » est le refus d'une demande de prêt du répondant. Il s'agit de l'une des quelques mesures de l'attitude pour laquelle le refus d'une demande de prêt constitue une variable prédictive significative et la seule mesure parmi les meilleurs prédicteurs visés par le sondage. Au nombre des autres variables de l'expérience et du comportement ayant constitué des variables prédictives significatives du désaccord avec l'énoncé selon lequel les banques « font un profit juste et raisonnable » se trouvent l'achat d'un CPG, le fait d'avoir contracté un prêt hypothécaire et l'obligation d'attendre la compensation d'un chèque avant d'utiliser l'argent provenant de son dépôt.
- Pour savoir comment ces variables ont réussi à prédire la perception des banques comme étant compatissantes ou comme n'ayant pas de cœur, ce sont la mesure dans laquelle les répondants estiment que les frais de service sont justifiés et la perception des banques comme exerçant trop de puissance et d'influence qui représentent les meilleures variables prédictives. La perception selon laquelle les banques font un profit juste et raisonnable constitue une variable prédictive bien moins importante de la perception selon laquelle les banques n'ont pas de cœur.
- En ce qui a trait aux niveaux de service, les répondants voient d'un bon œil l'expansion des banques dans les activités d'investissement (pièce 6.3). Les répondants ont indiqué dans une proportion de 53 p. 100 que le rendement des banques en matière de satisfaction des besoins des Canadiens est meilleur aujourd'hui qu'il ne l'était il y a dix ans contre 20 p. 100 qui estiment qu'il est pire. Les répondants sont moins convaincus du fait que cette expansion dans les activités d'investissement « leur en donne pour leur argent », 38 p. 100 d'entre eux ayant indiqué un meilleur rendement qu'il y a dix ans contre 31 p. 100 soutenant qu'il est pire. Les corrélats de ces cotes de rendement sont très semblables à ceux du degré de satisfaction générale (c'est-à-dire des cotes inférieures attribuées par les travailleurs autonomes, les particuliers ayant une formation universitaire, les résidents de grands centres urbains, les répondants ayant connu un sérieux problème avec leur institution financière au cours de la dernière année, ceux devant attendre pour utiliser l'argent provenant du dépôt de chèque, ceux ayant recours à plus d'une institution et ceux estimant avoir été visés par des ventes liées).

**PIÈCE 6.3**

**Nouvelles activités des banques**

*En tenant compte de cette expansion dans les activités d'investissement, comment comparez-vous les banques d'aujourd'hui à celles d'il y a dix ans?*



Ekos Research Associates Inc.  
Les Associés de recherche Ekos inc.

n=1778

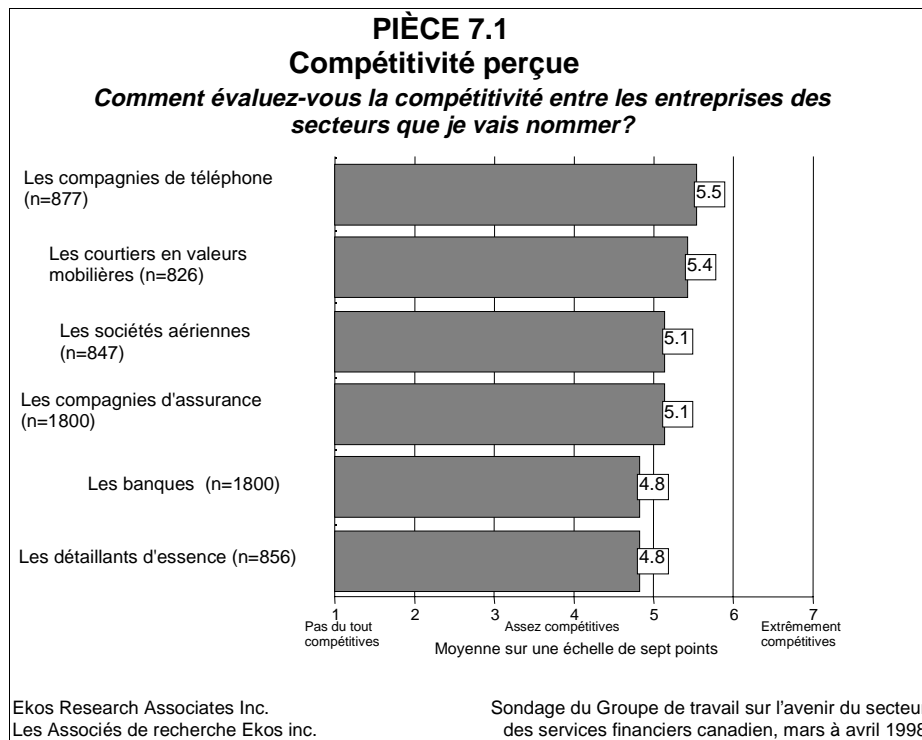
Sondage du Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, mars à avril 1998

## 7. La concurrence, les fusions et le contrôle canadien

- La concurrence, les fusions et le contrôle canadiens sont des questions étroitement liées. Bien que les résultats soient présentés individuellement, il ressort que la plupart des Canadiens établissent des liens serrés entre ces éléments. Par exemple, les attitudes quant au degré de concurrence modèlent celles quant aux fusions. De même, les impressions relatives aux fusions influencent celles sur le contrôle canadien du secteur des services financiers.

### Le degré de concurrence perçu

- La plupart des Canadiens jugent que, dans l'ensemble, le degré actuel de concurrence dans les secteurs des banques et de l'assurance est satisfaisant. Cette impression est renforcée par la constatation qu'un grand nombre de Canadiens font affaire avec plus d'une institution, ce qui suppose que la plupart des particuliers estiment que le marché est concurrentiel.
- Si le secteur bancaire est jugé, à tout le moins, assez compétitif, il arrive au dernier rang parmi les branches d'activité visées par le sondage. En revanche, les compagnies d'assurance se classent avant les banques, au même rang que les sociétés aériennes, au chapitre du niveau perçu de concurrence dans leur secteur respectif. À la fois les banques et les compagnies d'assurance arrivent derrière les compagnies de téléphone, qui sont considérées comme les plus compétitives des différentes branches d'activité (pièce 7.1).
  - Les femmes ont tendance à juger que la concurrence de l'ensemble des branches d'activité est saine, les banques et les compagnies d'assurance comprises.
  - Les Canadiens d'âge moyen et âgés perçoivent la concurrence entre les banques et entre les compagnies d'assurance comme légèrement moins saine, bien que quelques-unes des différences seulement soient significatives sur le plan statistique.
  - De même, les ménages à revenu élevé ont un peu plus tendance à considérer les banques et les compagnies d'assurance compétitives, bien que quelques-unes des différences seulement soient significatives sur le plan statistique.
  - À l'échelle régionale, ce sont les provinces atlantiques qui attribuent la cote la plus élevée à la concurrence entre les banques, et la Colombie-Britannique qui y accorde la cote la moins élevée. Les répondants du Québec et des provinces atlantiques ont tendance à considérer que la concurrence est forte entre les compagnies d'assurance, tandis que ceux de la Colombie-Britannique ont le moins tendance à le faire.

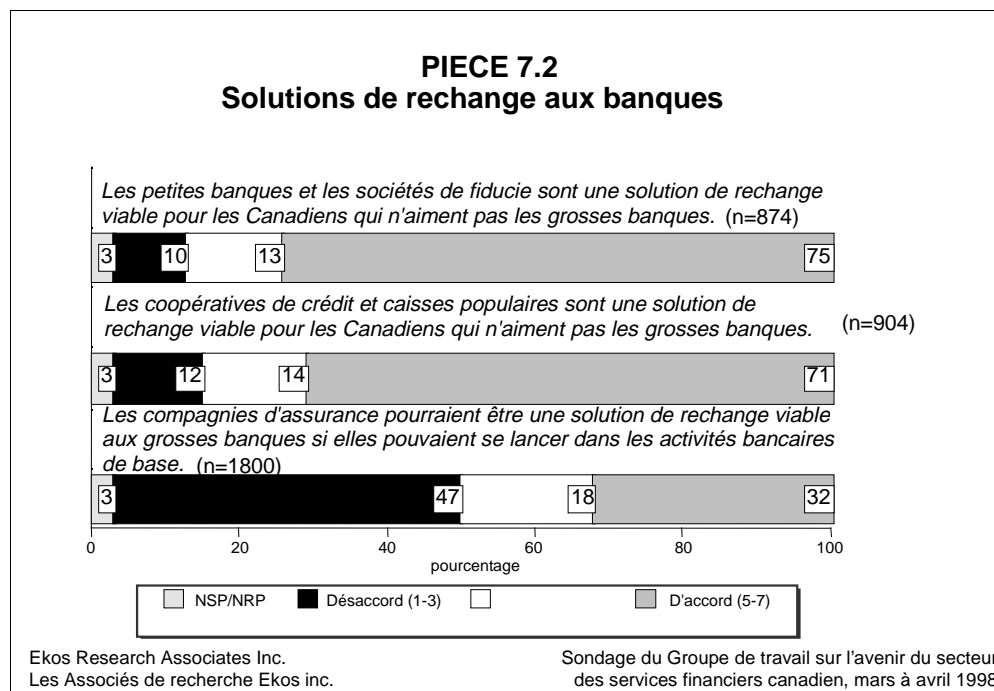


- La recherche qualitative a confirmé que la concurrence dans le secteur est plus ou moins saine, bien que les participants se contredisent parfois. Nombre d'entre eux parlent de saine concurrence, puis poursuivent en faisant part de leurs craintes à l'égard des « monopoles ». Il est évident que la concurrence dans le secteur est jugée fragile, surtout en raison de l'importance accrue qu'il accorde aux fusions. Les préoccupations exprimées par les participants gravitent principalement autour du niveau futur de concurrence.
- Les opinions des participants des groupes de discussion et des triades sont en général partagées en ce qui a trait au niveau de concurrence dans le secteur des services financiers. Deux éléments semblent avoir influencé la plupart des perceptions : l'expérience personnelle et la publicité.
  - La plupart des participants estiment qu'il existe une concurrence assez vive dans le secteur de l'assurance, impression qu'ils fondent presque complètement sur l'expérience personnelle qu'ils ont acquise en se renseignant sur les tarifs de diverses sociétés.
  - Les participants sont également d'avis qu'il existe une forte concurrence entre les sociétés de courtage et dans le secteur entier en ce qui a trait aux produits de placement. Ils semblent fonder cette impression sur ce que certains ont qualifié de « blitz publicitaire » et sur le large éventail de produits et de services sur le marché. Comme le faisait remarquer un participant : « Tout le monde veut ton argent et tout le monde vend des REER. » Il a toutefois ajouté que cela compliquait la prise de décisions.
  - Les participants sont moins convaincus de la concurrence entre les institutions financières, en particulier entre les banques. Pour certains, le fait que les frais de service et les taux

d'intérêt affichés soient essentiellement les mêmes d'une institution à l'autre est signe de concurrence, tandis que d'autres y voient de la collusion. D'autres encore indiquent que, pour conclure un bon marché avec une institution financière, il faut savoir négocier. Un participant a déclaré : « Je me rends auprès d'autres banques pour voir laquelle offre les meilleurs taux. Je négocie ensuite avec la banque avec laquelle je fais affaire depuis des années et, chaque fois, j'obtiens un meilleur taux. »

## Les solutions de rechange aux banques

- Malgré les différentes perceptions quant à la sûreté de diverses formes d'institutions financières, la plupart des Canadiens sont d'avis qu'il existe des solutions de rechange aux grandes banques.
- La très grande majorité de Canadiens considèrent les coopératives de crédit et caisses populaires ainsi que les petites banques et les sociétés de fiducie comme des solutions de rechange viables pour les particuliers insatisfaits des banques (respectivement 71 p. 100 et 75 p. 100). Seulement un répondant sur dix ne croit pas que tel est le cas. Par contre, beaucoup moins de Canadiens partagent cet avis à l'égard des compagnies d'assurance — 32 p. 100 d'entre eux estiment qu'elles peuvent remplacer les grandes banques si elles se lançaient dans les opérations bancaires de base contre 47 p. 100 qui n'y croient pas (pièce 7.2).
  - Les répondants de la Colombie-Britannique (84 p. 100) et des Prairies (77 p. 100) de même que les Canadiens âgés de 65 ans et plus (80 p. 100) ont plus tendance à percevoir les coopératives de crédit et caisses populaires comme des solutions de rechange viables, tandis que chez les jeunes Canadiens (64 p. 100), les répondants de ménages à faible revenu (60 p. 100) et les résidents du Québec (56 p. 100), cette impression est moins forte.
  - Les petites banques et les sociétés de fiducie sont elles aussi perçues comme des solutions de rechange possibles en Colombie-Britannique (83 p. 100) et dans les Prairies (82 p. 100), mais dans une moins grande mesure au Québec (67 p. 100).
  - Bien que tous les groupes aient plus tendance à ne pas percevoir les compagnies d'assurance comme des remplaçants valables des grandes banques, ce sont surtout les hommes (37 p. 100), les Canadiens de moins de 45 ans (34 à 36 p. 100) et les répondants de ménages à faible revenu (38 p. 100) qui font le plus valoir cette impression.

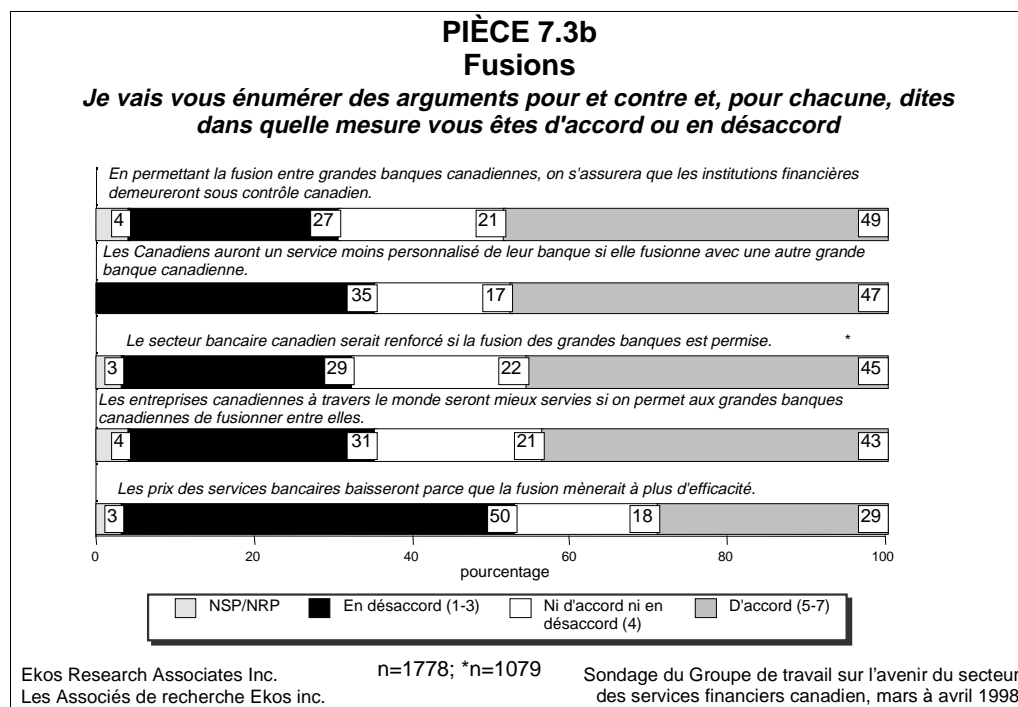
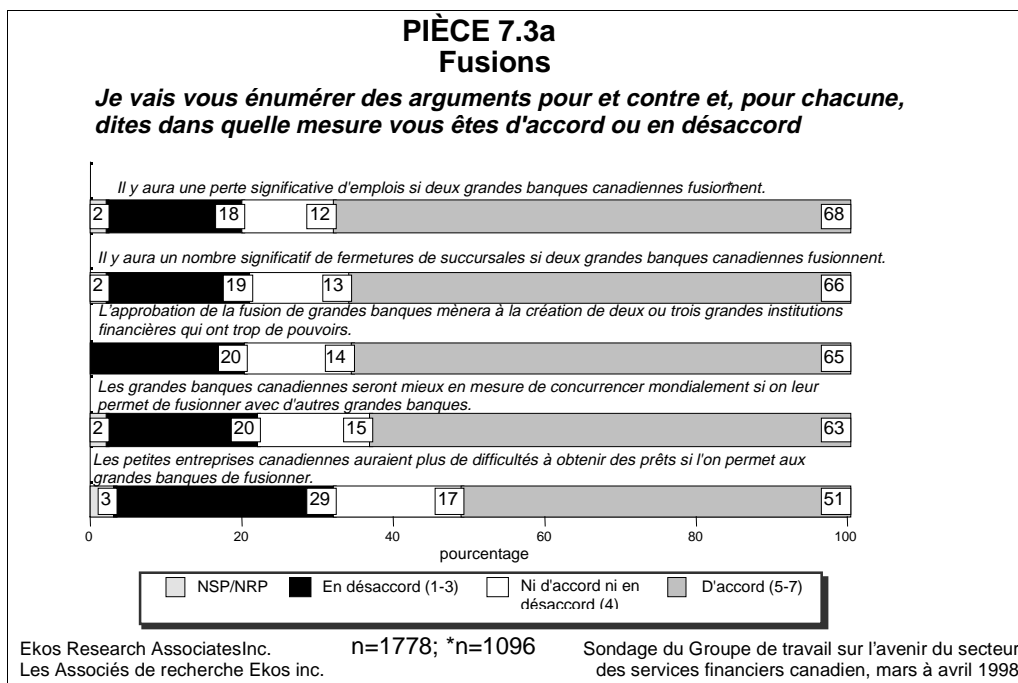


## Les fusions

- Nous avons posé différentes séries de questions pour savoir quelles étaient les attitudes du public concernant les fusions entre grandes banques.
- La première série de questions portait sur le degré d'accord ou de désaccord avec les principaux arguments types avancés pour justifier ou condamner les fusions.
  - Voici certains des arguments invoqués à l'appui des fusions : les grandes banques canadiennes seront mieux en mesure de concurrencer mondialement, les entreprises canadiennes à travers le monde seront mieux servies, les fusions veilleront à ce que les institutions financières demeurent sous contrôle canadien, les prix des services bancaires baisseront parce que la fusion mènerait à plus d'efficacité et le secteur bancaire canadien serait renforcé.
  - Au nombre des arguments contre les fusions, mentionnons : la perte significative d'emplois, la fermeture d'un nombre significatif de succursales, les Canadiens auront un service moins personnalisé, l'approbation de la fusion de grandes banques mènera à la création de deux ou trois grandes institutions financières qui ont trop de pouvoirs et les petites entreprises canadiennes auraient plus de difficultés à obtenir des prêts.



- Comme le montrent les pièces 7.3a et 7.3b, les avis sont très partagés concernant les arguments en faveur et contre l'approbation des fusions entre grandes banques canadiennes. Dans l'ensemble, les répondants ont plus tendance à croire qu'il y aura des pertes significatives d'emplois si deux grandes banques sont autorisées à fusionner et moins tendance à juger que les prix chuteront.
- Nous avons ensuite demandé aux répondants quelle importance ils attribuent à certains facteurs (fondés sur des arguments pour et contre) à prendre en compte au moment d'approuver ou de refuser une fusion entre grandes banques canadiennes.
- Comme il est indiqué à la pièce 7.4, les répondants ont plus tendance à croire qu'il faut prendre en compte la plupart des facteurs avant d'en arriver à une décision finale. Les pertes d'emplois sont considérées comme le facteur le plus important et la réduction des prix, comme le facteur le moins important.
- Dans les discussions entourant les fusions, on avance que les banques canadiennes doivent prendre de l'expansion pour être en mesure de livrer une concurrence à l'échelle mondiale et de concurrencer de plus en plus les banques étrangères exerçant des activités sur le marché canadien. En pareil contexte, nous avons voulu connaître les attitudes à l'égard de l'arbitrage entre l'autorisation de l'expansion des banques et l'argument selon lequel les banques sont déjà trop grandes et trop puissantes.
- Dans l'ensemble, les réponses des Canadiens sont réparties plus ou moins également (pièce 7.5). De manière typique, les jeunes Canadiens et les répondants au Québec sont plus portés à croire que les banques canadiennes doivent prendre de l'ampleur et étendre leurs activités sur le plan international. En revanche, il est plus probable que les Canadiens âgés et les répondants de la Colombie-Britannique estiment que les banques sont déjà trop grandes.



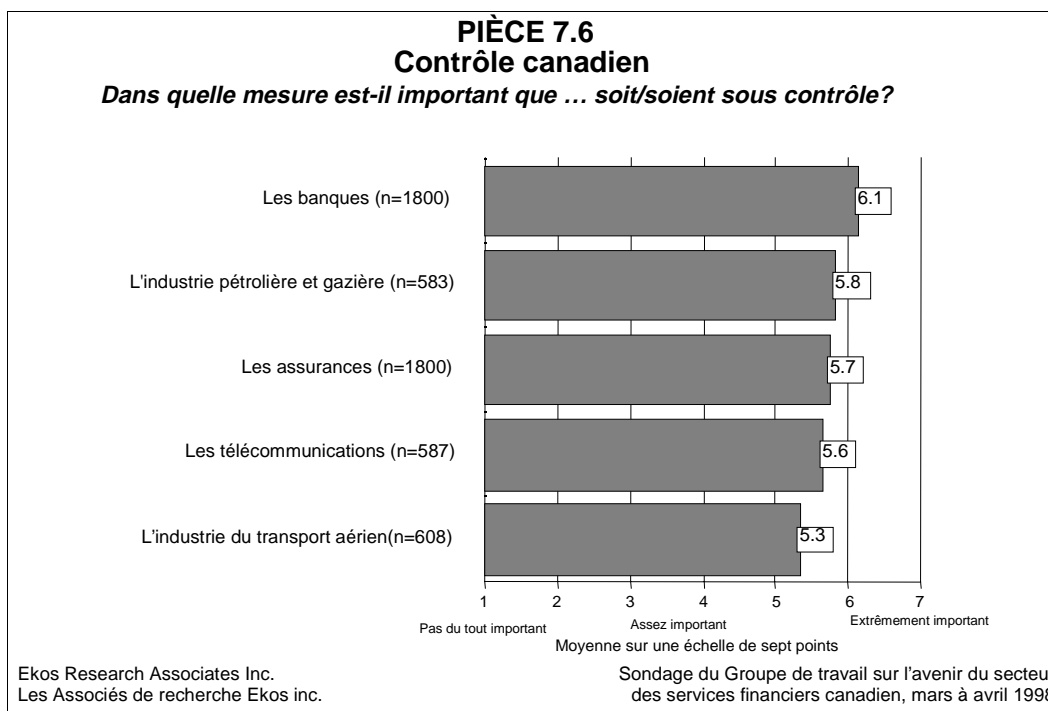


- Les membres des groupes de discussion et des triades sont, dans l'ensemble, très au courant des projets de fusion entre la Banque de Montréal et la Banque Royale et des récentes annonces de fusion aux États-Unis. La plupart des participants sont d'avis que les fusions s'insèrent dans une tendance internationale dans le secteur et présument qu'elles visent à rendre les institutions mieux en mesure de livrer une concurrence à l'échelle internationale. Il reste que nombre des participants ne savent pas comment l'augmentation de la taille des institutions pourrait accroître la capacité de concurrence internationale.
- Il est ressorti nombre de constatations des échanges sur les fusions qui ont eu lieu dans les groupes de discussion et les triades. Premièrement, le facteur que les participants jugent le plus important a trait à l'incidence d'un point à considérer sur le prix qu'ils auraient à payer pour des services et des produits (par exemple les frais de service et les taux d'intérêt), tout autant que sur leur capacité d'obtenir du crédit (par exemple l'approbation d'une demande de prêt). Deuxièmement, les participants voient un lien direct entre les prix et l'accès, d'une part, et la concurrence, d'autre part. Par conséquent, toute tendance ou tout changement éventuel réputés avoir une incidence négative sur la concurrence sont également perçus comme ayant une incidence négative sur les consommateurs particuliers et les petites entreprises.
- Les participants s'entendent pour dire que le secteur des services financiers constitue un très important volet de l'économie en raison principalement du fait que les banques et les autres institutions financières « s'occupent de l'argent de tous ».
- Les participants estiment que l'accroissement de la compétitivité internationale représente le principal avantage des fusions de banques canadiennes. Peu d'entre eux, cependant, prétendent que les fusions se transformeraient en avantages économiques tangibles au Canada, mais certains laissent entendre que le secteur deviendrait plus « efficient ».
- Comme nous l'avons déjà mentionné, les participants ont examiné des questions et des options concernant l'avenir du secteur en tenant compte de leur incidence éventuelle sur les consommateurs (en l'occurrence sur eux-mêmes). De ce point de vue, les participants n'ont constaté que peu d'avantages aux fusions de banques. Même, les participants ont davantage tendance à exprimer des craintes concernant l'érosion de la concurrence sur le marché canadien. C'est pourquoi certains ont recommandé de faciliter l'accès des banques étrangères au marché canadien afin de préserver la concurrence en dépit des fusions.
- Dans l'ensemble, les participants exprimé moins de craintes quant aux fusions de compagnies d'assurance.

## **Le contrôle canadien**

- Parmi une très grande gamme d'indicateurs différents, la majorité des répondants jugent important qu'un contrôle canadien soit exercé sur le secteur des services financiers, même s'il faut pour cela renoncer à des prix inférieurs.

- À la question de savoir quelle importance le contrôle canadien représente pour un certain nombre de branches d'activité, les répondants ont classé au premier rang le secteur bancaire et accordé une grande importance au contrôle canadien dans le secteur des assurances (pièce 7.6).



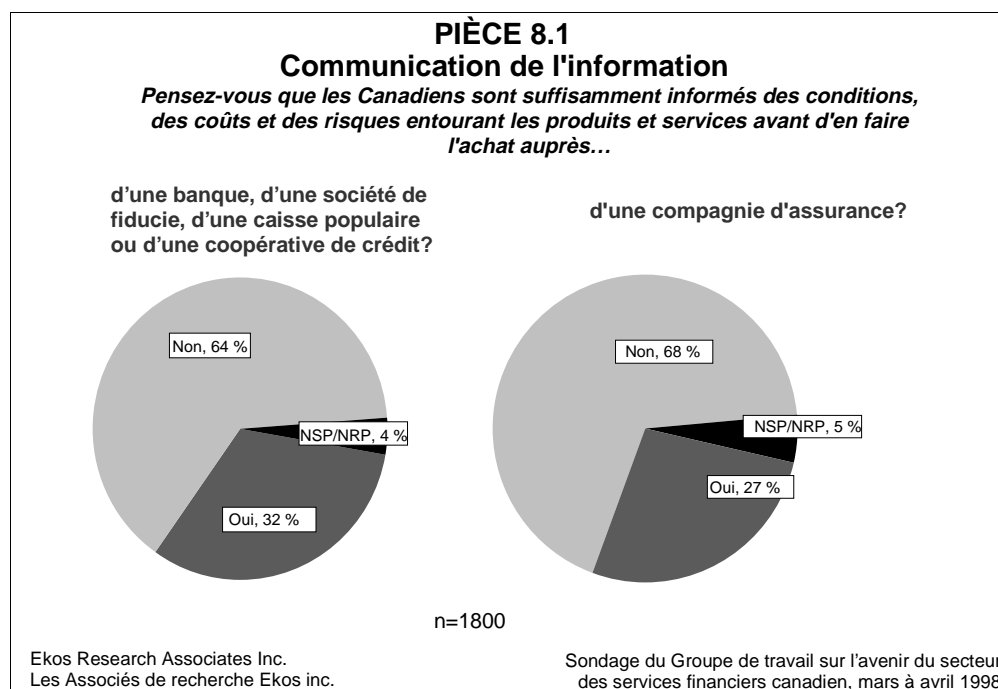
- La très vaste majorité des répondants penchent pour le contrôle canadien des banques (82 p. 100) même si cela devait se traduire par de légères hausses de prix à la consommation. Seulement 16 p. 100 des répondants ont dit qu'il importe plus que les prix soient bas, même si pour ce faire nos banques devaient passer sous contrôle étranger. Les répondants ont également opté en large part pour le contrôle canadien des compagnies d'assurance, mais pas dans une si grande majorité. Au total, 70 p. 100 des répondants ont indiqué qu'il est plus important d'exercer un contrôle national sur les compagnies d'assurance contre 26 p. 100 qui jugent plus important de réduire les prix, quitte à céder le contrôle à des étrangers.
- Pour l'avenir, la grande majorité (86 p. 100) des Canadiens estiment qu'il importe que les six banques de l'annexe I demeurent sous contrôle canadien contre seulement 5 p. 100 pour qui cela n'est pas important.
- Lorsque nous leur avons demandé de choisir entre diverses raisons pour expliquer pourquoi ils estiment important d'assurer le contrôle canadien des grandes banques, les répondants ont eu tendance à répondre la sauvegarde des emplois au Canada (29 p. 100), le fait que les banques représentent un secteur clé de l'économie (25 p. 100), le fait que les consommateurs doivent être protégés (23 p. 100) et la crainte que les gouvernements ne perdent leur capacité de réglementer l'industrie (17 p. 100).

- Plus de trois répondants sur quatre (79 p. 100) ont également convenu qu'ils voient « vraiment d'un mauvais œil la venue de grandes banques américaines au Canada qui prendraient un peu la place de nos banques canadiennes traditionnelles », contre 14 p. 100 d'entre eux qui sont en désaccord avec cet énoncé et 6 p. 100 qui sont ni d'accord ni en désaccord.
- De même, une forte majorité (59 p. 100) de répondants ont indiqué être en désaccord avec l'énoncé selon lequel ils n'ont « vraiment pas d'objection à ce qu'une grande banque américaine entre sur le marché canadien si cela veut dire plus de concurrence, des prix plus bas et des meilleurs services », contre 30 p. 100 qui sont d'accord et 10 p. 100 qui ne sont ni d'accord ni en désaccord.
- La question de la propriété canadienne a été, pour les participants des groupes de discussion et des triades, à la fois plus facile à trancher et plus troublante. Essentiellement, ils voient cette question sous le même angle que celui des fusions. En général, les participants sont d'avis que la propriété étrangère des institutions financières est susceptible de présenter davantage d'inconvénients pour les consommateurs et très peu d'avantages, s'il en ait, pour les consommateurs, le Canada et même les banques.
- Un ou deux participants soutiennent que les institutions canadiennes pourraient profiter du plus grand esprit d'entreprise et de la force créatrice supérieure des banques étrangères, en particulier les banques américaines. Par contre, la plupart des participants éprouvent peu de difficulté à cerner les inconvénients éventuels du contrôle étranger, notamment l'exode des profits canadiens, la moins grande probabilité que les décisions tiennent compte des intérêts canadiens, la possibilité de l'incidence étrangère induite sur l'économie canadienne voire sur la politique sociale ainsi qu'une certaine perte de l'identité canadienne. C'est ce dernier point qui constitue la principale objection de nombre de participants, ce qui indique qu'ils ont laissé « parler leur cœur plutôt que leur tête ».
- Il semble que, pour nombre de participants, les banques canadiennes soient devenues un symbole de l'identité canadienne, comme en font foi les témoignages suivants : « Ces banques existent depuis belle lurette. Mes grands-parents y ont déposé leur argent. Elles font partie de nos collectivités. » « Je n'aimerais pas que toutes les tours à Toronto arborent le logo de banques américaines. »
- Comme dans le cas des fusions, les participants s'inquiètent un peu moins de la mainmise des étrangers sur les compagnies d'assurance. En revanche, peu de participants peuvent énumérer des avantages de l'accroissement du contrôle étranger des compagnies d'assurance canadiennes.

## 8. Les pratiques de l'industrie

### La communication des renseignements

- Une forte majorité de répondants estiment que les Canadiens ne reçoivent pas tous les renseignements nécessaires concernant les produits et les services qu'ils achètent des banques, des sociétés de fiducie et des coopératives de crédit et caisses populaires ou des compagnies d'assurance.
- Si 32 p. 100 des répondants affirment que les Canadiens sont suffisamment informés par les institutions financières, 64 p. 100 croient qu'ils ne le sont pas et 4 p. 100 indiquent qu'ils ne le savent pas (pièce 8.1).
  - Les répondants de tous les groupes d'âge et de tous les groupes socio-économiques partagent cet avis.
  - De légères différences ont été constatées selon les régions, les répondants du Québec ayant un peu plus tendance à croire qu'ils ne sont pas suffisamment informés (72 p. 100) et les répondants de l'Ontario ayant un peu moins tendance à le croire (61 p. 100).
  - Les répondants qui sont travailleurs autonomes ont plus tendance à croire qu'ils ne sont pas suffisamment informés (74 p. 100), tandis que les répondants qui sont des employés à temps plein ont moins tendance à partager cet avis (60 p. 100).

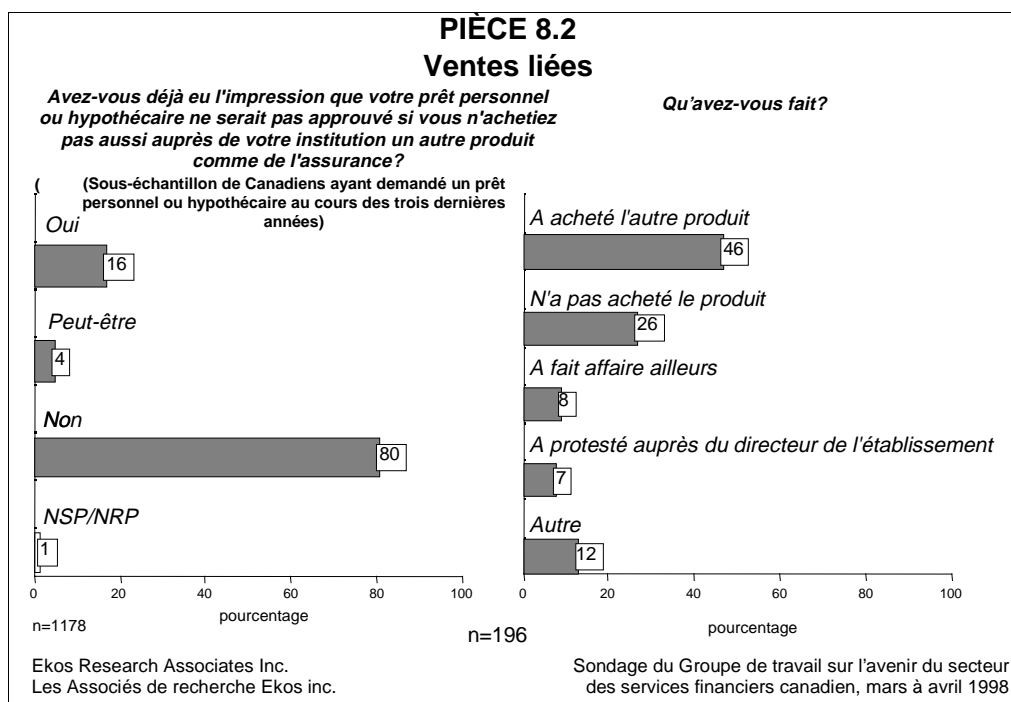


- Les répondants semblent un peu moins croire que les compagnies d'assurance, contrairement aux institutions financières, informent suffisamment les Canadiens (27 p. 100); 68 p. 100 des répondants estiment ne pas être suffisamment informés et 5 p. 100 ne le savent pas (voir la pièce 8.1).
  - Bien qu'aucune différence n'ait été constatée en fonction du revenu, les Canadiens âgés sont moins enclins à dire qu'ils ne sont pas suffisamment informés (60 p. 100), mais ils ont plus tendance à répondre qu'ils ne le savent pas.
  - À l'échelle régionale, les répondants du Québec tendent le plus à croire qu'ils ne sont pas suffisamment informés (73 p. 100) et ceux de la Colombie-Britannique sont ceux qui ont le moins tendance à exprimer cet avis (60 p. 100).

## Les ventes liées

- Le sondage a examiné la question des « ventes liées » en demandant aux répondants ayant contracté des prêts personnels ou hypothécaires au cours des trois dernières années d'indiquer s'ils avaient eu l'impression que leur demande aurait pu ne pas avoir été approuvée s'ils n'avaient pas acheté un autre produit de l'institution, comme de l'assurance.
- De ce groupe de répondants, 16 p. 100 ont l'impression que leur demande n'aurait pas été approuvée s'ils n'avaient pas acheté un autre produit et 4 p. 100 ont indiqué que tel avait pu être le cas, mais qu'ils n'en sont pas certains. La très grande majorité de ces répondants (80 p. 100) ont indiqué qu'ils ne jamais avoir eu cette impression (pièce 8.2).
  - Peu de différences significatives sur le plan statistique ont été décelées parmi les groupes socio-économiques ou selon les régions. Les Canadiens de 65 ans et plus sont légèrement moins enclins à avoir cette impression.
  - Ce sont surtout les répondants qui sont travailleurs indépendants (26 p. 100) et ceux qui travaillent à temps partiel (23 p. 100) qui ont exprimé cet avis.

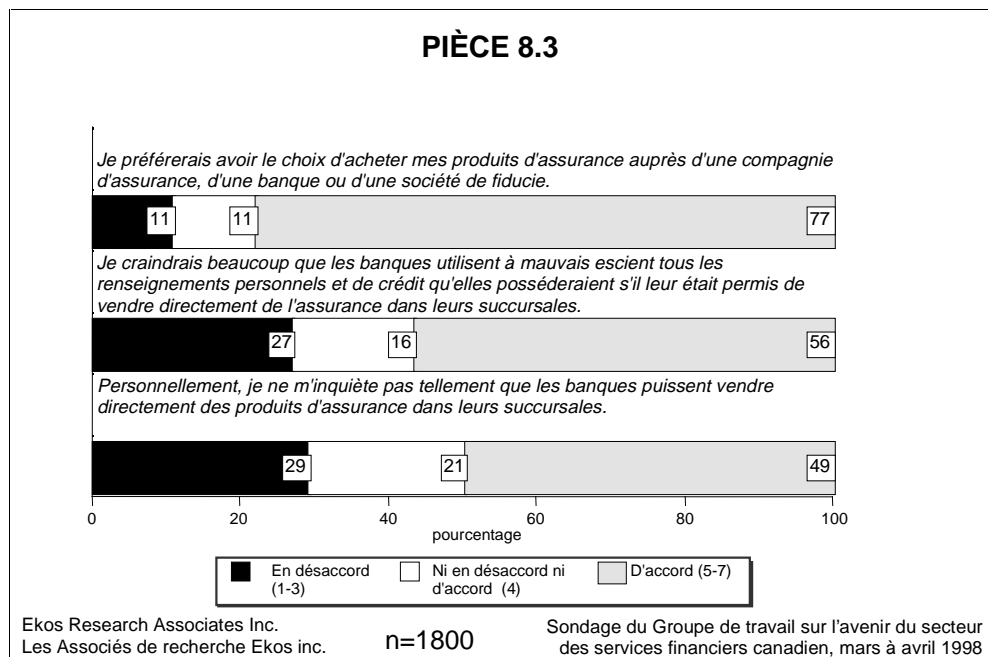




- À la question de savoir ce qu'ils ont fait face aux ventes liées, les répondants ont indiqué qu'ils ont acheté l'autre produit « lié » (46 p. 100), qu'ils n'ont pas acheté le produit initial (26 p. 100), qu'ils sont allés ailleurs (8 p. 100) ou qu'ils ont protesté auprès du directeur de l'institution (7 p. 100).
- Aucun cas de ventes liées n'a été signalé par les groupes de discussion et les triades, mais certains participants ont admis que la ligne de démarcation entre les ventes liées et le marketing agressif est très fine. Plusieurs participants ont affirmé ne pas avoir été visés par des ventes liées, mais qu'on leur avait offert des taux d'intérêts plus avantageux sur des prêts personnels ou hypothécaires s'ils achetaient d'autres services de l'institution.
- Même en tenant compte du fait qu'un nombre considérable de particuliers faisant partie de ce groupe de 16 p. 100 des répondants peuvent avoir exagéré ou mal rapporté les faits, il est évident que beaucoup de Canadiens pensent avoir fait l'expérience de cette pratique.

## Les banques et l'assurance

- Trois Canadiens sur quatre (77 p. 100) affirment préférer avoir le choix d'acheter des produits d'assurance soit d'une société d'assurance soit d'une banque soit d'une société de fiducie (pièce 8.3).



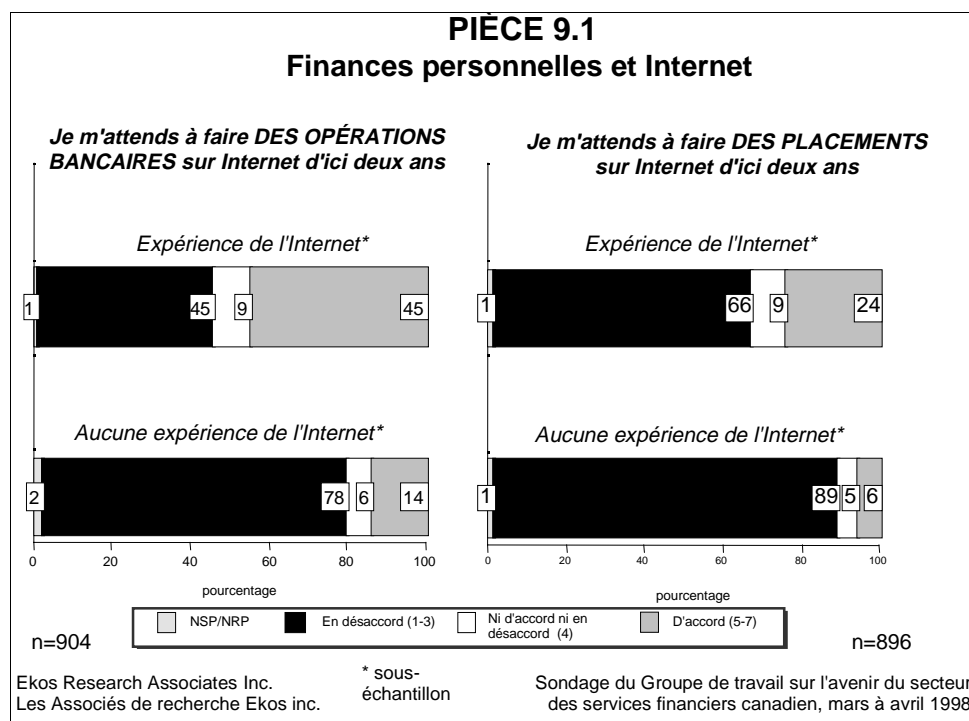
- Même si les répondants ont indiqué préférer avoir le choix, une majorité d'entre eux (56 p. 100) craignent également que les banques utilisent à mauvais escient tous les renseignements personnels et de crédit qu'elles posséderaient s'il leur était permis de vendre directement de l'assurance dans leurs succursales. (voir la pièce 8.3).
- Près d'un Canadien sur deux (49 p. 100) a également convenu ne pas s'inquiéter personnellement que les banques puissent vendre directement des produits d'assurance dans leurs succursales contre 29 p. 100 des répondants qui sont en désaccord avec cet énoncé et 21 p. 100 qui ne sont ni en désaccord ni d'accord (voir la pièce 8.3).
- Les participants des groupes de discussion et des triades sont enclins à avoir des impressions bien cantonnées quant à savoir si les banques et les compagnies d'assurance devraient jouir d'une plus grande marge de manœuvre pour la vente d'une plus grande variété de services et de produits financiers. Il convient de signaler qu'un assez grand nombre de participants savent que la CIBC vend de l'assurance. La plupart des participants sont d'avis que les membres du secteur ont déjà commencé à se vendre mutuellement des produits.
- Les partisans d'une plus grande liberté pour le secteur (certains y ayant accordé un très grand appui) estiment que cette libéralisation serait très profitable pour les consommateurs, car elle augmenterait du coup la concurrence et se solderait par un plus grand accès et de meilleurs prix.

- D'autres s'opposent à cette libéralisation, et ce, pour deux raisons principales. La plus importante qu'ils craignent que la concurrence accrue ne soit, avec le temps, considérablement restreinte, étant donné que les fournisseurs les plus florissants réussiraient ou bien à acculer les concurrents à la faillite ou bien à les acquérir. L'objection de certains participants est surtout fondée sur leur désir de mener des affaires avec des « spécialistes » de l'assurance. De même, quelques participants s'interrogent sur la compétence des banques dans le secteur des assurances et sur la possibilité que leur incursion dans ce domaine ne les contraigne à assumer davantage de risques ce qui, au pire, nuirait à leurs activités bancaires.

## 9. La technologie et la protection des renseignements personnels

### Le commerce électronique et Internet

- Comme nous l'avons déjà indiqué, les Canadiens commencent à accepter davantage la technologie et à cesser de se rendre dans les succursales pour effectuer les opérations financières, bien que nombre d'entre eux continuent d'attribuer une grande importance aux lieux « physiques ». Pour l'instant, toutefois, relativement peu de Canadiens concluent leurs affaires bancaires sur Internet, mais ce nombre est quand même significatif.
- Cela étant dit, il est très probable qu'Internet voit sa popularité augmenter. Nos recherches sur l'autoroute de l'information montrent que la plupart des Canadiens voient d'un bon œil cette dernière et Internet. Ce qui importe davantage, c'est que, plus les Canadiens se servent de l'autoroute de l'information, plus ils l'acceptent et se sentent à l'aise lorsqu'ils l'utilisent.
- C'est ce qui ressort de l'examen des différentes attentes concernant les opérations bancaires et les opérations de placement sur Internet dans l'avenir (pièce 9.1).
  - Près de la moitié des Canadiens (45 p. 100) ayant utilisé Internet s'attendent à y recourir de nouveau pour mener une partie de leurs opérations bancaires dans les deux prochaines années, contre seulement 14 p. 100 des répondants ne s'étant pas encore servi d'Internet.
  - Dans l'ensemble, moins de particuliers s'attendent d'effectuer des placements sur Internet au cours des deux prochaines années, bien que ce nombre soit considérablement plus élevé parmi ceux qui se sont déjà servi de cette technologie.



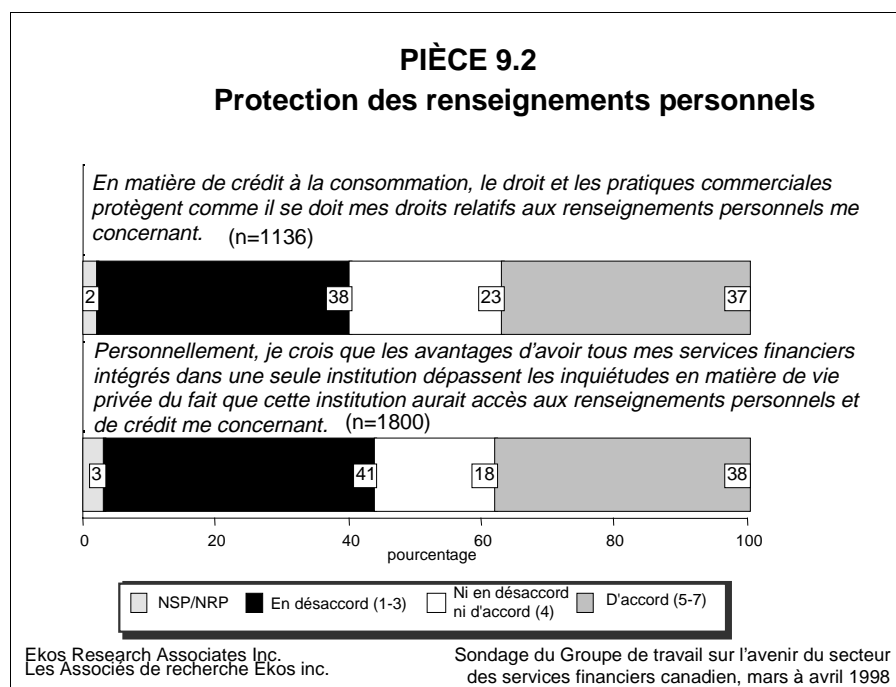
- Il faut se rappeler que les Canadiens utilisent de plus en plus Internet. Lors de l'étude, une grande majorité de répondants (56 p. 100) ont mentionné s'être déjà servi de cette technologie.
- Le volet de la sécurité constitue l'un des principaux obstacles à l'utilisation plus généralisée d'Internet comme mécanisme de commerce électronique.
- À ce stade, les Canadiens ont en masse (87 p. 100) fait part de leur réticence à effectuer des opérations financières de base sur Internet, comme fournir leur numéro de carte de crédit, contre seulement 18 p. 100 d'entre eux qui n'hésitent pas à le faire.
- Ces degrés de réticence générale sont demeurés relativement stables depuis la recherche que nous avons menée dans le domaine de l'autoroute de l'information à l'automne de 1997. Il importe de noter que tous les Canadiens expriment cette réticence, même ceux qui connaissent le plus Internet.

## La protection des renseignements personnels

- En règle générale, bon nombre de Canadiens continuent d'accorder une très grande importance à la protection des renseignements personnels et sont même prêts, pour assurer cette protection, à subir de graves inconvénients.
- Les craintes à cet égard ne se limitent pas au secteur des services financiers, mais la protection des renseignements personnels sur le crédit et les finances revêt sans contredit une grande

importance. À la question de savoir si le Canadien moyen subit des conséquences néfastes de l'« invasion de la vie privée » par différentes institutions et différents secteurs comme les banques, les gouvernements, les compagnies d'assurance et les compagnies de téléphone, les répondants ont à peu près tous donné la même réponse.

- Lorsque nous avons demandé aux répondants de choisir entre, d'une part, une utilisation accrue des renseignements personnels par les institutions financières et plus de commodité et, d'autre part, un resserrement des règles sur la protection des renseignements personnels et moins de commodité, une très forte majorité d'entre eux (73 p. 100) ont choisi la seconde option. Seulement un répondant sur quatre (26 p. 100) a indiqué qu'il ne verrait pas d'inconvénient à ce que les institutions financières se servent de renseignements personnels s'ils peuvent en tirer plus d'avantages.
  - Les Canadiens âgés et d'âge moyen (78 à 80 p. 100) ont davantage tendance à favoriser le resserrement des règles de protection des renseignements personnels que les jeunes Canadiens (62 p. 100 âgés de moins de 30 ans et 73 p. 100 de ceux âgés de 30 à 44 ans).
  - Ce sont les répondants du Québec qui préconisent le moins le resserrement des règles, mais ceux en faveur du resserrement y représentent encore la majorité (62 p. 100).
- En dépit d'un fort penchant pour le resserrement des règles de protection des renseignements personnels, les Canadiens ont des avis partagés sur le caractère adéquat de la protection de ces renseignements accordée par le droit et les pratiques commerciales (pièce 9.2). Le nombre de répondants qui jugent que leurs droits sont suffisamment protégés (37 p. 100) est presque identique au nombre des répondants qui croient le contraire (38 p. 100). Les répondants ont indiqué dans une proportion de 23 p. 100 qu'ils étaient ni en désaccord ni d'accord avec l'énoncé.



- De même, l'avis des Canadiens est partagé quant aux avantages à tirer du groupement des services financiers dans une seule institution et aux craintes relatives à la protection des renseignements personnels découlant du trop grand pouvoir conféré à cette institution. Près de quatre répondants sur dix (38 p. 100) sont d'avis que les avantages l'emportent sur la protection des renseignements personnels contre 41 p. 100 des répondants qui croient le contraire et 18 p. 100 qui ne sont ni en désaccord ni d'accord avec l'énoncé (voir la pièce 9.2).
- La protection des renseignements personnels ne constitue pas, pour la plupart des membres des groupes de discussion et des triades, une très grande préoccupation immédiate. Il en est ainsi en partie parce que nombre de participants sont déjà d'avis que les renseignements personnels et les renseignements financiers sont très peu protégés.
- Après quelques échanges, cependant, de nombreux participants ont commencé à se rendre compte de la possibilité de problèmes en matière de protection des renseignements si des données sur la situation financière et personnelle ainsi que des informations sur la santé des particuliers sont groupées à la suite de fusion de banques et de compagnies d'assurance.
  - Par exemple, certains s'inquiètent du fait que le volet des prêts de l'institution ne refuse une demande de prêt personnel ou hypothécaire d'un particulier ayant indiqué des problèmes de santé lorsqu'il a souscrit une assurance-invalidité ou une autre forme d'assurance.
  - Cet aspect a été mal vu par l'ensemble des participants qui estiment nécessaire d'instaurer des mesures de sauvegarde qui préviendront l'utilisation à mauvais escient des renseignements personnels.

## 10. Conclusions

Ces dernières années, le secteur des services financiers n'a cessé d'être le point de mire du grand public en partie à cause du succès connu par nombre d'institutions de ce secteur et des profits qu'elles ont réalisés. Les présents travaux de recherche ont tenté de prendre un certain recul par rapport à ces images et d'examiner comment les Canadiens perçoivent une grande gamme de questions relatives au secteur des services financiers, ainsi que de mieux comprendre leurs interactions avec ce dernier. Un certain nombre de conclusions peuvent être tirées de ces travaux. En tout premier lieu, les impressions des Canadiens sur le secteur sont bien plus complexes que nous l'avions initialement cru. Ils ont dit être satisfaits de certains aspects et ont même à l'occasion exprimé des degrés très élevés de satisfaction. Par contre, ils ont fait part d'une moins grande satisfaction concernant d'autres volets et formulé des inquiétudes à l'égard d'autres questions.

En ce qui concerne l'accès de base, les Canadiens ne semblent pas éprouver de graves difficultés à interagir avec le secteur, bien que certains aient mentionné des secteurs de préoccupation. La très vaste majorité de Canadiens ont indiqué avoir un compte auprès d'une institution financière, et la plupart de ceux n'ayant pas de compte ont déclaré qu'ils avaient choisi de ne pas en ouvrir. Les opérations bancaires en personne sont favorisées par une minorité de Canadiens, bien que la plupart des répondants jugent nécessaire de conserver l'accès aux succursales. En revanche, les pratiques d'encaissement des chèques et d'imposition de délais avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt de chèque sont source d'inconvénients et de problèmes pour de nombreux Canadiens.

Les Canadiens à faible revenu ne se démarquent pas des autres segments de la population et la plupart d'entre eux ont des rapports semblables avec le secteur. Même s'ils ont un peu moins tendance à avoir un compte de base, le nombre de répondants sans compte est assez petit (sans toutefois être négligeable) et cette situation découle, dans une large mesure, d'une décision personnelle. Fait étonnant à signaler, les membres de ce groupe sont en général plus satisfaits des opérations et des services qu'ils reçoivent des institutions financières et des compagnies et courtiers d'assurance. Comparativement aux autres groupes, les Canadiens à faible revenu ont moins souvent signalé avoir connu un sérieux problème avec leur institution financière ou leur compagnie ou courtier d'assurance ou s'être vu refuser une demande de crédit. Quoi qu'il en soit, ils peuvent former un marché légèrement plus captif ne se renseignant pas auprès de diverses institutions afin d'obtenir les meilleurs prix, et ils font affaire avec un moins grand nombre d'institutions (bien que cela soit également une des raisons expliquant leur plus grande satisfaction). Les membres de ce groupe sont également plus enclins à recourir davantage à des institutions non financières et à être assujettis à des délais avant d'utiliser l'argent provenant du dépôt de chèques, y compris ceux de gouvernements, situation perçue de diverses manières depuis le simple inconvénient jusqu'au problème sérieux. Enfin, les Canadiens à faible revenu ont moins tendance à considérer obligatoires certains éléments de l'accès de base.

La plupart des Canadiens jugent satisfaisante la concurrence dans les secteurs des banques et des assurances, bien qu'elle pourrait ne pas être aussi forte que dans les autres branches d'activité. Certains s'inquiètent de l'avenir du secteur (surtout en raison du projet de restructuration). Les interactions des Canadiens avec le secteur montrent également que le marché est concurrentiel. Si nombre de Canadiens « regroupent » leurs activités ou obtiennent la plupart de leurs autres services



(notamment les cartes de crédit, les prêts personnels et hypothécaires) de leur institution principale, une forte majorité de répondants font affaire avec plus d'une institution. En outre, un certain nombre de répondants ont changé d'institution lorsqu'ils n'étaient pas satisfaits des services reçus. La plupart des Canadiens ont également indiqué préférer pouvoir choisir l'institution où acheter de l'assurance, bien qu'il ne s'agisse pas d'une priorité pour eux. De nombreux autres répondants ont dit craindre que la protection des renseignements personnels ne soit compromise si les banques étaient autorisées à vendre directement de l'assurance dans leurs succursales.

De même, près de trois Canadiens sur quatre perçoivent les coopératives de crédit et caisses populaires et les petites banques comme des solutions de rechange viables pour les particuliers insatisfaits des services des grandes banques. Seul un répondant sur dix estime que ces institutions ne sont pas des solutions viables. Toutefois, bine moins de Canadiens croient que les compagnies d'assurance sont des solutions de rechange viables. Ces attitudes sont généralisées même si ces institutions sont perçues comme présentant davantage de risques de faillite que les grandes banques.

Les Canadiens semblent commencer à prendre goût à la technologie et à cesser de se rendre en personne dans une succursale de banque pour effectuer leurs opérations financières. Le recours aux cartes bancaires ou de guichet ne cesse d'augmenter, surtout chez les jeunes. En outre, les possibilités de croissance des nouvelles technologies comme les opérations bancaires téléphoniques et sur Internet ou par ordinateur ne font plus de doute. Cela étant dit, l'engouement pour la technologie n'est pas sans susciter de réactions diverses auprès de certains Canadiens. D'une part, la technologie est perçue comme le moyen d'améliorer considérablement la qualité du service, voire la qualité de vie, mais, d'autre part, elle est associée à une dépersonnalisation du service et à une obligation de s'en servir. C'est ce qui permet d'expliquer la forte attraction pour les « emplacements physiques », car peu nombreux sont les répondants pour qui la nouvelle technologie justifie la réduction du nombre de succursales, surtout chez les Canadiens âgés. En dépit de ces réactions et attentes quelque peu contradictoires, nous semblons être à l'aube d'une époque de commerce à prédominance électronique; il est toutefois primordial de régler les grandes préoccupations des Canadiens à l'égard de la sécurité et de la protection des renseignements personnels.

Il se pourrait que l'image généralement négative projetée par les banques soit légèrement surestimée. Il est vrai que, dans quelques secteurs, elles sont vues sous un jour nettement négatif, mais ailleurs, l'image qu'elles projettent n'est pas si mauvaise. Dans d'autres secteurs encore, elles donnent des impressions contradictoires. Au chapitre de la confiance, du rendement et de la satisfaction, les impressions que se font les Canadiens des banques sont assez bonnes, surtout lorsqu'elles sont comparées à d'autres secteurs, comme l'administration publique. Par contre, les frais de service, les profits, les perceptions sur le pouvoir et l'influence des banques et l'avis selon lequel les banques doivent assumer des responsabilités publiques que les autres entreprises ne sont pas tenues d'assumer semblent être à l'origine de la mauvaise image projetée par les banques.

En dépit du fort degré de satisfaction générale à l'égard des institutions financières et des compagnies et courtiers d'assurance, une quantité appréciable de problèmes relatifs aux transactions n'ont pas été réglés. Près d'un répondant sur dix a signalé avoir connu un sérieux problème avec soit son institution financière, soit sa compagnie ou son courtier d'assurance. De plus, les mécanismes actuels de règlement des différends ne sont pas considérés entièrement satisfaisants. En effet, seulement une minorité de Canadiens ayant connu un sérieux problème au cours de la dernière

année ont indiqué que le problème avait été entièrement résolu. En général, la plupart des Canadiens ignorent tout de l'existence de l'ombudsman du secteur bancaire.

La très forte occurrence des ventes liées est l'une des préoccupations qui est ressortie des travaux de recherche. Bien qu'il ne faille pas en conclure que des ventes liées ont effectivement eu lieu, il est non moins important de constater que certains particuliers semblent croire qu'une de leurs demandes de prêt pourrait ne pas avoir été approuvée. Il convient en outre de préciser que ces perceptions ont été signalées pour tous les genres d'institutions financières. Même en tenant compte du fait qu'un nombre considérable de répondants peuvent avoir exagéré ou mal rapporté les faits, il est incontestable que beaucoup de Canadiens estiment avoir été victimes de cette pratique, dont de nombreux travailleurs indépendants. Dans le même ordre d'idée, la plupart des Canadiens sont d'avis que les institutions financières et les compagnies d'assurance ne fournissent pas aux clients suffisamment de renseignements sur la nature des différents produits et services.

Nos travaux ont également mis au jour d'autres préoccupations, notamment en ce qui a trait aux travailleurs autonomes. Comparativement aux autres groupes, ces répondants font partie de ceux qui ont le plus tendance à signaler de faibles degrés de satisfaction et à percevoir négativement le secteur. En outre, ce sont surtout ces répondants qui ont eu des expériences négatives, comme des ventes liées, ou connu un sérieux problème au cours de la dernière année avec leur institution financière ou leur compagnie d'assurance. Ces constatations ne sont pas nécessairement représentatives des impressions des petites entreprises, mais elles indiquent qu'une proportion appréciable de Canadiens travaillant à leur compte, dont bon nombre sont propriétaires d'une petite entreprise, ont connu des expériences négatives dans le secteur.

Au chapitre de l'orientation future du secteur, les travaux font état d'un grand désir de préserver le contrôle canadien sur tous les volets du secteur des services financiers, mais principalement sur celui des banques. C'est ce désir qui a donné lieu à des réactions cantonnées au sujet des fusions entre banques, le contrôle canadien servant de cheville ouvrière aux arguments en faveur des fusions. Autrement, la plupart des particuliers sont d'avis que les fusions entraînent des coûts distincts et comportent des avantages pour le secteur, mais très peu d'avantages directs pour les consommateurs.

Dans l'ensemble, les Canadiens sont mal informés du rôle du gouvernement dans le secteur, mais leurs avis sont partagés à la question de savoir s'il convient d'accroître ou de diminuer l'intervention de l'État. Cependant, nous avons constaté que la plupart des Canadiens veulent une présence gouvernementale dans le secteur, qui pourrait prendre la forme d'un renforcement ou d'un changement de l'attention consacrée dans certains secteurs.



## **Annexe 1-A**

### **Questionnaire et paramètres du sondage**

#### **Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien**

##### **Mars 1998**

Bonjour Madame/Monsieur. Je m'appelle .... et je travaille pour les Associés de recherche Ekos au nom du Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, un groupe consultatif établi par le gouvernement fédéral. Nous menons un sondage pour établir un profil des attitudes sur des questions d'ordre économique et financier. Nous ne cherchons PAS à convaincre qui que ce soit d'acheter quelque chose. Nous aimerions parler à quelqu'un de 18 ans ou plus, et qui est résident permanent du Canada. Puis-je poursuivre? (SI LE RÉPONDANT DEMANDE, LE SONDEGE DURE ENVIRON 20 MINUTES.)

##### **INTRO**

01	Continue .....	1
02	Non .....	2

##### **PRE1**

Il sera question dans le présent sondage de services du secteur financier, qui inclut les banques, compagnies d'assurance et agences de valeurs mobilières. Dans ce sondage, l'expression « institution financière » fera référence aux banques, aux sociétés de fiducie, aux caisses populaires, aux coopératives de crédit et aux autres institutions où les Canadiens effectuent leurs opérations bancaires personnelles.

**FAM**

Dans quelle mesure connaissez-vous le rôle de surveillance que les gouvernements exercent sur le secteur des services financiers? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout, 7, extrêmement bien et 4, assez bien.

		<u>%</u>	
01	Pas du tout .....	1	27
02	2.....	2	12
03	3.....	3	15
04	Assez bien .....	4	29
05	5.....	5	10
06	6.....	6	4
07	Extrêmement bien .....	7	2
08	NSP/NRP.....	9	
			x=3,05
			s=1,63
			n=1800

**REG**

En ce qui concerne le niveau actuel d'intervention gouvernementale dans le secteur des services financiers, diriez-vous qu'il y a trop ou trop peu d'intervention? Est-ce beaucoup trop peu, trop peu, juste assez, trop ou beaucoup trop?

		<u>%</u>	
01	Beaucoup trop peu.....	1	7
02	Trop peu .....	2	28
03	Juste assez .....	3	24
04	Trop.....	4	19
05	Beaucoup trop.....	5	4
06	NSP/NRP.....	9	17
			n=1800

**ACC**

Je vais vous nommer des services financiers. J'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure il est important que TOUS LES CANADIENS y aient accès. Pour chacun, dites-moi s'il est ESSENTIEL (c.-à-d. que tous les Canadiens devraient pouvoir l'avoir, quelle que soit leur situation financière), s'il est IMPORTANT (c.-à-d. important pour chaque Canadien mais non essentiel) ou DISCRÉTIONNAIRE (c.-à-d. accessible seulement aux Canadiens qui peuvent se le permettre).

**BASIC***MESSAGE: Comment évaluez-vous ...?*

le compte chèques de base

		<u>%</u>	
01	Essentiel .....	1	53
02	Important .....	2	32
03	Discretionnaire .....	3	15
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1800

**CARD***MESSAGE: Comment évaluez-vous ...?*

une carte bancaire/de guichet

			<u>%</u>	
01	Essentiel .....	1	41	
02	Important .....	2	34	
03	Discretionnaire .....	3	24	
04	NSP/NRP.....	9	1	
				n=924

**BILLS***MESSAGE: Comment évaluez-vous ...?*

la possibilité de payer vos factures à votre institution financière comme vos factures de téléphone.

			<u>%</u>	
01	Essentiel .....	1	36	
02	Important .....	2	40	
03	Discretionnaire .....	3	23	
04	NSP/NRP.....	9	1	
				n=1800

**CASH**

*MESSAGE: Comment évaluez-vous ...?*

la possibilité d'encaisser un chèque dans votre institution financière

		<u>%</u>	
01	Essentiel .....	1	63
02	Important .....	2	32
03	Discrétionnaire .....	3	5
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1800

**FUND**

Vous avez dit que certains de ces services devraient être considérés comme essentiels. Qui devrait avoir la responsabilité de garantir l'accès à ces services à tous les Canadiens qui ne peuvent pas se les permettre?

(ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE)

LIRE LA LISTE

		<u>%</u>	
01	Les institutions financières .....	1	29
02	Les gouvernements.....	2	11
03	Les institutions financières et les gouvernements ensemble .....	3	55
04	[NE PAS LIRE] Autre, spécifiez.....	4	3
05	NSP/NRP.....	9	2
			n=1434

**IMAGE**

Les gens peuvent avoir différentes perceptions ou attitudes envers les grandes banques canadiennes. Je vais vous énumérer une série de qualificatifs et je voudrais que vous me disiez à quel point ils correspondent à votre point de vue, sur une échelle de sept points.

**CARE**

Sur une échelle où 1 signifie que les banques ont de la sympathie, 7 qu'elles n'ont pas de cœur et 4, ni l'un ni l'autre, quelle est votre propre perception des banques?

		<u>%</u>	
01	Sont compatissantes .....	1	10
02	.....	2	6
03	.....	3	12
04	ni l'un ni l'autre .....	4	28
05	.....	5	16
06	.....	6	11
07	N'ont pas de cœur .....	7	17
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=4,37
			s=1,81
			n=1688

**RESP**

Sur une échelle où 1 signifie que les banques sont des employeurs responsables, 7 qu'elles sont des employeurs irresponsables et 4, ni l'un ni l'autre, quelle est votre propre perception des banques?

		<u>%</u>	
01	Sont des employeurs responsables .....	1	21
02	.....	2	12
03	.....	3	14
04	ni l'un ni l'autre .....	4	26
05	.....	5	10
06	.....	6	5
07	Sont des employeurs irresponsables.....	7	8
08	NSP/NRP.....	9	6
			x=3,39
			s=1,82
			n=1688



**CCIT**

Sur une échelle où 1 signifie que les banques agissent en bon citoyen, 7 qu'elles agissent en mauvais citoyen et 4, ni l'un ni l'autre, quelle est votre propre perception des banques?

		<u>%</u>	
01	Agissent en bon citoyen.....	1	20
02	.....	2	10
03	.....	3	14
04	ni l'un ni l'autre .....	4	26
05	.....	5	11
06	.....	6	6
07	Agissent en mauvais citoyen .....	7	10
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=3,61
			s=1,88
			n=1688

**PRE**

Dans certains secteurs, les grosses entreprises canadiennes sont très compétitives entre elles. La concurrence est moins vive dans certains autres secteurs. Comment évaluez-vous la compétitivité ENTRE les entreprises des secteurs que je vais nommer? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout compétitives, 7, extrêmement compétitives et 4, assez compétitives.

**COM1-1**

*MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...*  
les compagnies de téléphone

		<u>%</u>	
01	Pas du tout compétitives.....	1	6
02	2.....	2	4
03	3.....	3	3
04	Assez compétitives .....	4	13
05	5.....	5	1
06	6.....	6	21
07	Extrêmement compétitives .....	7	39
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,45
			s=1,788
			n=877

**COM1-2**

*MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...  
les courtiers en valeurs mobilières*

		<u>%</u>	
01	Pas du tout compétitives.....	1	3
02	2.....	2	2
03	3.....	3	3
04	Assez compétitives.....	4	19
05	5.....	5	14
06	6.....	6	17
07	Extrêmement compétitives.....	7	28
08	NSP/NRP.....	9	14
			x=5,35
			s=1,58
			n=826

**COM2**

*MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...  
les banques*

			<u>%</u>	
01	Pas du tout compétitives.....	1	7	
02	2.....	2	7	
03	3.....	3	8	
04	Assez compétitives.....	4	23	
05	5.....	5	14	
06	6.....	6	17	
07	Extrêmement compétitives.....	7	24	
08	NSP/NRP.....	9	1	
				x=4,76
				s=1,85
				n=1800

**COM3**

MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...  
les compagnies d'assurance

		<u>%</u>	
01	Pas du tout compétitives.....	1	5
02	2.....	2	5
03	3.....	3	5
04	Assez compétitives.....	4	21
05	5.....	5	15
06	6.....	6	17
07	Extrêmement compétitives.....	7	28
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=5,10
			s=1,72
			n=1800

**LOM5-1**

MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...  
les détaillants d'essence

			<u>%</u>	
01	Pas du tout compétitives.....	1	12	
02	2.....	2	7	
03	3.....	3	4	
04	Assez compétitives.....	4	18	
05	5.....	5	10	
06	6.....	6	15	
07	Extrêmement compétitives.....	7	31	
08	NSP/NRP.....	9	2	
				x=4,81
				s=2,10
				n=856

**LOM5-2**

*MESSAGE: Comment évaluez-vous la compétitivité générale entre ...  
les sociétés aériennes*

		<u>%</u>
01	Pas du tout compétitives.....	1 5
02	2.....	2 4
03	3.....	3 5
04	Assez compétitives.....	4 18
05	5.....	5 14
06	6.....	6 21
07	Extrêmement compétitives.....	7 26
08	NSP/NRP.....	9 8

x=5,14  
s=1,73  
n=847

**FAIL**

En ce qui concerne les institutions financières du Canada, quelle est, d'après vous, la probabilité que les suivantes fassent faillite dans les dix prochaines années? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout probable, 7, extrêmement probable et 4, assez probable.

01	la Banque Royale.....	1
02	la Banque Scotia.....	2
03	la Banque de Montréal .....	3
04	la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC).....	4
05	la Banque Toronto-Dominion .....	5
06	la Banque Nationale .....	6

**FAIL1**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans  
une banque canadienne importante comme <rot3 >*

		<u>%</u>
01	Pas du tout probable .....	1 49
02	2.....	2 18
03	3.....	3 7
04	Assez probable .....	4 14
05	5.....	5 6
06	6.....	6 2
07	Extrêmement probable .....	7 2
08	NSP/NRP.....	9 2

x=2,21  
s=1,57  
n=1800

**FAIL2-1**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans*  
une coopérative de crédit ou caisse populaire de votre province

		<u>%</u>	
01	Pas du tout probable .....	1	25
02	2.....	2	14
03	3.....	3	13
04	Assez probable .....	4	22
05	5.....	5	69
06	6.....	6	6
07	Extrêmement probable .....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	5
			x=3,21
			s=1,84
			n=570

**FAIL2-2**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans*  
une société de fiducie ou une petite banque canadienne comme la banque Laurentienne

		<u>%</u>	
01	Pas du tout probable .....	1	9
02	2.....	2	12
03	3.....	3	13
04	Assez probable .....	4	33
05	5.....	5	14
06	6.....	6	9
07	Extrêmement probable .....	7	7
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=3,90
			s=1,62
			n=641

**FAIL2-3**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans*  
une grosse banque américaine faisant affaire au Canada comme Citibank

		<u>%</u>	
01	Pas du tout probable .....	1	25
02	2.....	2	16
03	3.....	3	13
04	Assez probable .....	4	22
05	5.....	5	8
06	6.....	6	6
07	Extrêmement probable .....	7	4
08	NSP/NRP.....	9	7
			x=3,05
			s=1,74
			n=589

**FAIL3-1**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans*  
une grosse compagnie d'assurance canadienne comme London Life ou les Coopérants

		<u>%</u>	
01	Pas du tout probable .....	1	28
02	2.....	2	22
03	3.....	3	14
04	Assez probable .....	4	17
05	5.....	5	8
06	6.....	6	6
07	Extrêmement probable .....	7	4
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=2,90
			s=1,76
			n=915

**FAIL3-2**

*MESSAGE: Quelle est la probabilité que ... fasse faillite d'ici dix ans*  
 une grosse compagnie canadienne de fonds (mutuels) de placement

		<u>%</u>	
01	Pas du tout probable .....	1	17
02	2.....	2	16
03	3.....	3	16
04	Assez probable .....	4	24
05	5.....	5	11
06	6.....	6	5
07	Extrêmement probable .....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	6
			x=3,35
			s=1,72
			n=885

**BNK**

Déterminez-vous un compte d'épargne, un compte chèques ou un autre genre de compte dans une institution financière? [NOTE AUX INTERVIEWERS : comprendre les comptes dans une banque, coopérative de crédit, caisse populaire, société de fiducie, etc.]

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	98
02	Non.....	2	2
03	NSP/NRP.....	9	0
			n=1800

**NOBNK**

Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas de compte dans une institution financière? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	N'en ai pas besoin .....	1	34
02	N'en veut pas/déteste les banques.....	2	20
03	Difficulté à en avoir.....	3	0
04	Autre, préciser .....	4	25
05	NSP/NRP.....	9	20
			n=36

**MANY**

Avec combien d'institutions financières différentes faites-vous affaires environ, au total, pour vos diverses opérations bancaires comme les dépôts et les prêts?

		<u>%</u>
01	Une .....	1 39
02	Deux .....	2 35
03	Trois .....	3 17
04	Quatre ou plus .....	4 9
05	NSP/NRP.....	9 0
		n=1766

**BNK2**

Dans quelle institution financière faites-vous surtout vos affaires bancaires personnelles? [NE PAS LIRE LA LISTE] \*\*\* Si le répondant refuse de donner le nom de l'institution, lui demander s'il s'agit d'une banque à charte, d'une société de fiducie, d'une coopérative de crédit ou caisse populaire ou d'une petite banque.

		<u>%</u>
01	Banque de Montréal .....	01 10
02	Banque Scotia (de Nouvelle-Écosse) .....	02 8
03	Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC).....	03 15
04	Banque Royale du Canada.....	04 19
05	Banque Toronto-Dominion .....	05 10
06	Banque Nationale .....	06 4
07	Canada Trust.....	07 6
08	Trust Royal .....	08 1
09	Une caisse populaire.....	09 13
10	Une coopérative de crédit.....	10 8
11	Une banque à charte, par ex. Banque Royale du Canada .....	11 1
12	Une société financière comme Canada Trust .....	12 0
13	Une petite banque comme la Banque Laurentienne .....	13 1
14	Autre, précisez.....	14 3
15	NSP/NRP.....	99 2
		n=1745

**USE**

Utilisez-vous souvent les services ou produits suivants? Veuillez répondre selon une échelle où 1 signifie jamais, 2, à l'occasion et 3, régulièrement?



**USE1***MESSAGE: Utilisez-vous souvent ...?*

une carte bancaire/de guichet

		<u>%</u>	
01	Jamais .....	1	13
02	À l'occasion .....	2	14
03	Régulièrement .....	3	73
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1766

**USE2***MESSAGE: Utilisez-vous souvent ...?*

une carte de crédit

		<u>%</u>	
01	Jamais .....	1	26
02	À l'occasion .....	2	37
03	Régulièrement .....	3	36
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1766

**USE3***MESSAGE: Utilisez-vous souvent ...?*

les opérations bancaires téléphoniques

		<u>%</u>	
01	Jamais .....	1	69
02	À l'occasion .....	2	14
03	Régulièrement .....	3	17
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1766

**USE4***MESSAGE: Utilisez-vous souvent ...?*

les opérations bancaires sur Internet ou à l'ordinateur

		<u>%</u>	
01	Jamais .....	1	89
02	À l'occasion .....	2	5
03	Régulièrement .....	3	6
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1766

**LOAN**

Avez-vous détenu un prêt personnel au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	50
02	Non.....	2	49
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1800

**MORTG**

Avez-vous détenu un prêt hypothécaire au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	34
02	Non.....	2	65
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1788

**GIC**

Avez-vous fait l'achat de certificats de placement garanti (CPG) au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	31
02	Non.....	2	68
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1778

**MFUND**

Avez-vous fait l'achat de fonds mutuels au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	43
02	Non.....	2	56
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1778

**INST1**

Avez-vous une carte de crédit à la même institution financière où vous avez votre principal compte de banque personnel?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	74
02	Non.....	2	26
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1318

**INST2**

Au cours des trois dernières années, avez-vous détenu un prêt personnel de la même institution financière où vous avez votre principal compte de banque?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	74
02	Non.....	2	26
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=926

**INST3**

Au cours des trois dernières années, avez-vous détenu un prêt hypothécaire de la même institution financière où vous avez votre principal compte de banque?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	68
02	Non.....	2	31
03	NSP/NRP.....	9	0
			n=690

**INST4**

Avez-vous fait l'achat de CPG auprès de la même institution financière où vous avez votre principal compte de banque?

		<u>%</u>	
01	Oui, ai acheté TOUS mes CPG à la même institution.....	1	45
02	Oui, ai acheté QUELQUES-UNS de mes CPG à la même institution.....	2	25
03	Non.....	3	30
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=567

**INST5**

Avez-vous fait l'achat de fonds mutuels auprès de la même institution financière où vous avez votre principal compte de banque?

		<u>%</u>	
01	Oui, ai acheté TOUS mes fonds à la même institution .....	1	26
02	Oui, ai acheté QUELQUES-UNS de mes fonds à la même institution....	2	21
03	Non .....	3	53
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=820

**LOAN2**

Vous a-t-on refusé un prêt personnel ou hypothécaire au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	6
02	Non.....	2	93
03	NSP/NRP.....	9	0
			n=1800

**JUST**

Pensez-vous que l'institution était justifiée de rejeter votre demande?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	24
02	Non.....	2	71
03	NSP/NRP.....	9	5
			n=117

**WHY**

Pourquoi votre demande a-t-elle été rejetée? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	Revenu insuffisant.....	1	18
02	Mauvais dossier de crédit .....	2	15
03	Autre.....	3	47
04	Ne connaît pas la raison.....	4	13
05	NSP/NRP.....	9	7
			n=116

**MMART**

Êtes-vous déjà passé par un commerce d'argent (p. ex. MONEY MART) ou un service d'encaissement pour changer un chèque personnel?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	8
02	Non.....	2	92
043	NSP/NRP.....	9	0
			n=1800

**ROT1**

01	chèque.....	1
02	chèque de gouvernement.....	2

**HOLD-1**

Arrive-t-il que votre banque vous fasse attendre avant d'utiliser l'argent provenant d'un <ROT1> déposé dans votre compte?

chèque

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	18
02	Non.....	2	80
043	NSP/NRP.....	9	2
			n=887

**HOLD-2**

Arrive-t-il que votre banque vous fasse attendre avant d'utiliser l'argent provenant d'un <ROT1> déposé dans votre compte?

chèque de gouvernement

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	8
02	Non.....	2	88
03	NSP/NRP.....	9	3
			n=860

**HOLD2**

Ce délai vous cause-t-il personnellement un problème sérieux. Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie aucun problème sérieux, 7, un problème extrêmement sérieux et 4, un certain problème.

		<u>%</u>
01	Aucun problème sérieux.....	1 20
02	2.....	2 7
03	3.....	3 5
04	Un certain problème .....	4 24
05	5.....	5 9
06	6.....	6 10
07	Un problème extrêmement sérieux.....	7 25
08	NSP/NRP.....	9 0
		x=4,26
		s=2,19
		n=225

**INS**

Possédez-vous l'une ou l'autre des formes d'assurance suivantes? Identifiez toutes les formes d'assurance que vous possédez personnellement ou par l'intermédiaire de votre employeur, d'une association ou autrement. [LIRE LA LISTE ET ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES]

LIRE LA LISTE

		<u>%</u>
01	Assurance-vie .....	1 71
02	Assurance-logement .....	2 70
03	Assurance-automobile .....	3 81
04	Assurance-maladie (autre que celle de votre régime provincial) .....	4 63
05	[NE PAS LIRE] Rien de ce qui précède .....	5 5
06	[NE PAS LIRE] Autre, précisez.....	6 3
07	NSP/NRP.....	9 1
		n=1800

**ANNUI**

Avez-vous acheté des rentes ou une autre forme de produits d'investissement et d'épargne de votre compagnie d'assurance au cours des trois dernières années?

		<u>%</u>
01	Oui.....	1 8
02	Non.....	2 92
03	NSP/NRP.....	9 0
		n=1687

**PRE15**

La prochaine série de questions portera sur votre satisfaction envers les institutions financières et les compagnies d'assurance.

**SAT1**

En ce qui concerne le dernier contact direct que vous avez eu avec votre banque en personne, par courrier ou au téléphone, quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et 4, ni satisfait ni insatisfait.

		<u>%</u>	
01	Extrêmement insatisfait.....	1	4
02	2.....	2	3
03	3.....	3	4
04	Ni satisfait ni insatisfait.....	4	12
05	5.....	5	15
06	6.....	6	24
07	Extrêmement satisfait.....	7	37
08	NSP/NRP.....	9	0
			x=5,54
			s=1,64
			n=1766

**CONF2**

En quoi consistait ce contact? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	Dépôt/encaissement d'un chèque/retrait.....	1	45
02	Conseil financier.....	2	14
03	Achat d'un produit de placement.....	3	12
04	Demande de prêt personnel/hypothécaire.....	4	15
05	Demande de carte de crédit.....	5	3
06	Accès au coffret de sûreté.....	6	0
07	Autre, précisez.....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	4
			n=1766

**SAT**

En ce qui concerne votre institution financière, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et 4, ni satisfait ni insatisfait.

**FEES**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait ...?*  
des frais de service

		<u>%</u>	
01	Extrêmement insatisfait.....	1	19
02	2.....	2	11
03	3.....	3	12
04	Ni satisfait ni insatisfait.....	4	16
05	5.....	5	12
06	6.....	6	14
07	Extrêmement satisfait.....	7	14
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=3,91
			s=2,06
			n=1765

**RANGE**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait ...?*  
du choix des produits et services

		<u>%</u>	
01	Extrêmement insatisfait.....	1	1
02	2.....	2	2
03	3.....	3	4
04	Ni satisfait ni insatisfait.....	4	20
05	5.....	5	21
06	6.....	6	28
07	Extrêmement satisfait.....	7	21
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=5,32
			s=1,35
			n=1765



**OVER**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait ...?*  
de la qualité générale des produits et services

		<u>%</u>	
01	Extrêmement insatisfait.....	1	2
02	2.....	2	4
03	3.....	3	5
04	Ni satisfait ni insatisfait.....	4	14
05	5.....	5	20
06	6.....	6	30
07	Extrêmement satisfait.....	7	24
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,34
			s=1,49
			n=1765

**FPROB**

Dans la dernière année, avez-vous eu un problème SÉRIEUX à votre institution bancaire où vous effectuez la majorité de vos transactions.

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	9
02	Non.....	2	91
03	NSP/NRP.....	9	0
			n=1765

**WAT1**

Quelle était la nature de ce problème? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	Erreur de comptabilité.....	01	29
02	Manque de serviabilité ou de courtoisie.....	02	15
03	Frais de service ou coût du service.....	03	10
04	Retard indu.....	04	13
05	Utilisation de renseignements personnels à mauvais escient.....	05	4
06	Rejet d'une demande de prêt personnel/hypothécaire.....	06	12
07	N'a pas fourni d'information adéquate.....	07	6
08	Autre, précisez.....	08	12
09	NSP/NRP.....	09	0
			n=162

**RSOL1**

Qu'avez-vous fait au sujet de votre problème ou plainte? [NE PAS SOUFFLER - ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES]

		<u>%</u>	
01	Protesté et cela s'est réglé à l'interne.....	01	30
02	Été obligé d'en parler à un supérieur dans l'établissement .....	02	30
03	Été obligé d'en parler à un supérieur au siège social .....	03	8
04	Porté plainte auprès d'un ombudsman financier.....	04	2
05	Porté plainte auprès d'un tiers (gouvernement) .....	05	2
06	Changé d'institution.....	06	21
07	Autre, préciser .....	07	18
08	NSP/NRP.....	99	3
			n=162

**RSOL2**

Votre problème a-t-il été résolu?

		<u>%</u>	
01	Oui, entièrement .....	1	46
02	Oui, en partie .....	2	18
03	Non .....	3	36
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=162

**OMBUD**

Étiez-vous au courant de l'existence d'un ombudsman pour aider les institutions financières à régler les problèmes de leurs clients? [NOTE AUX INTERVIEWERS : un ombudsman est une personne chargée d'entendre des plaintes et de mener des enquêtes sur le sujet.]

		<u>%</u>	
01	Oui, assez au courant.....	1	20
02	Oui, très au courant .....	2	19
03	Non .....	3	62
04	NSP/NRP.....	9	0
			n=1765

**SAT2**

En ce qui concerne le dernier contact direct que vous avez eu avec votre compagnie d'assurance en personne, par courrier ou au téléphone, quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et 4, ni satisfait ni insatisfait.

		<u>%</u>	
01	Extrêmement insatisfait.....	1	5
02	2.....	2	3
03	3.....	3	4
04	Ni satisfait ni insatisfait.....	4	14
05	5.....	5	16
06	6.....	6	25
07	Extrêmement satisfait.....	7	29
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=5,32
			s=1,67
			n=1664

**CONI2**

En quoi consistait ce contact? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	Renouvellement ou changement d'indemnité/de police.....	1	37
02	Demande d'indemnité.....	2	16
03	Achat d'un produit d'épargne ou de placement.....	3	7
04	Conseil financier.....	4	5
05	Conseil en matière d'assurance.....	5	11
06	Police annulée.....	7	1
07	Autre, précisez.....	6	15
08	NSP/NRP.....	9	8
			n=1664

**CONI3**

Était-ce au sujet d'une assurance-vie ou d'une assurance sur un bien tel qu'une résidence ou une voiture?

		<u>%</u>	
01	Assurance-vie.....	1	15
02	Assurance-maison ou assurance-automobile.....	2	79
03	Autre, précisez.....	3	5
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=983

**IPROB**

Avez-vous déjà eu, par le passé, un problème SÉRIEUX avec une/des compagnie(s) d'assurance?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	7
02	Non.....	2	91
03	NSP/NRP.....	9	1
			n=1664

**WHAT2**

Quelle était la nature de ce problème? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>	
01	Erreur comptable.....	01	11
02	Manque de serviabilité ou de courtoisie.....	02	20
03	N'a pas remboursé la somme attendue.....	03	28
04	Délais indus.....	04	12
05	Utilisation de renseignements personnels à mauvais escient.....	05	5
06	Frais de service ou coût du service.....	06	23
07	Autre, précisez.....	07	0
08	NSP/NRP.....	99	2
			n=120

**RSOL3**

Qu'avez-vous fait au sujet de votre problème ou plainte? [NE PAS SOUFFLER - ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES]

		<u>%</u>	
01	Protesté et cela s'est réglé à l'interne.....	01	24
02	Été obligé d'en parler à un supérieur dans l'établissement.....	02	19
03	Été obligé d'en parler à un supérieur au siège social.....	03	12
04	Porté plainte auprès du siège social.....	04	11
05	Porté plainte auprès d'un tiers (gouvernement).....	05	7
06	Changé d'institution.....	06	31
07	Autre, précisez.....	07	17
08	NSP/NRP.....	99	6
			n=89

**RSOL4**

Votre problème a-t-il été résolu?

		<u>%</u>	
01	Oui, entièrement .....	1	30
02	Oui, en partie .....	2	16
03	Non .....	3	50
04	NSP/NRP.....	9	4
			n=119

**TRUS**

Quel degré de confiance accordez-vous aux groupes professionnels ou individus suivants? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie aucune confiance, 7, énormément de confiance et 4, une certaine confiance.

**TRUS1-1**

*MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*  
les employés de la fonction publique fédérale

		<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	10
02	2.....	2	8
03	3.....	3	9
04	Une certaine confiance .....	4	35
05	5.....	5	18
06	6.....	6	11
07	Énormément de confiance .....	7	5
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=3,98
			s=1,56
			n=810

**TRUS1-2**

*MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*  
les employés de la fonction publique provinciale

		<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	11
02	2.....	2	9
03	3.....	3	10
04	Une certaine confiance .....	4	33
05	5.....	5	16
06	6.....	6	10
07	Énormément de confiance .....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	5
			x=3,94
			s=1,63
			n=893

**TRUS2-1**

*MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*  
Les présidents et les PDG (présidents directeurs généraux) des grandes banques canadiennes

			<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	15	
02	2.....	2	9	
03	3.....	3	10	
04	Une certaine confiance .....	4	29	
05	5.....	5	16	
06	6.....	6	9	
07	Énormément de confiance .....	7	6	
08	NSP/NRP.....	9	6	
				x=3,77
				s=1,73
				n=833

**TRUS2-2***MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*

Un gérant de banque locale

		<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	4
02	2.....	2	3
03	3.....	3	7
04	Une certaine confiance .....	4	24
05	5.....	5	21
06	6.....	6	23
07	Énormément de confiance .....	7	15
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=4,90
			s=1,51
			n=870

**TRUS4-1***MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*

Les courtiers d'assurance

		<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	8
02	2.....	2	7
03	3.....	3	9
04	Une certaine confiance .....	4	31
05	5.....	5	0
06	6.....	6	12
07	Énormément de confiance .....	7	9
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=4,22
			s=1,63
			n=839

**TRUS4-2***MESSAGE: Votre degré de confiance dans ...*

Les courtiers en valeurs mobilières

		<u>%</u>	
01	Aucune confiance .....	1	12
02	2.....	2	6
03	3.....	3	10
04	Une certaine confiance .....	4	35
05	5.....	5	13
06	6.....	6	6
07	Énormément de confiance .....	7	3
08	NSP/NRP.....	9	15
			x=3,71
			s=1,52
			n=864

**INTE**

Ces dernières années, les banques sont se déplacées rapidement vers les activités d'investissement bancaire tels que la vente de fonds mutuels, d'actions et d'autres produits d'investissement. En tenant compte de cette expansion dans les activités d'investissement, comment comparez-vous les banques d'aujourd'hui à celles d'il y a dix ans, à l'aide d'une échelle où 1 signifie les banques d'aujourd'hui sont bien pire, 7, les banques d'aujourd'hui sont bien mieux et 4, aucune différence.

**RAT1***MESSAGE: Comment comparez-vous les banques d'aujourd'hui à celles d'y a 10 ans*

Pour ce qui est de répondre aux besoins des Canadiens

		<u>%</u>	
01	Les Banques d'aujourd'hui sont bien pires.....	1	7
02	.....	2	5
03	.....	3	8
04	Aucune différence .....	4	22
05	.....	5	20
06	.....	6	18
07	Les banques d'aujourd'hui sont bien mieux .....	7	15
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=4,65
			s=1,71
			n=1778



**RAT3**

*MESSAGE: Comment comparez-vous les banques d'aujourd'hui à celles d'il y a 10 ans*  
 Pour ce qui est de "vous en donner pour votre argent"

		<u>%</u>	
01	Les Banques d'aujourd'hui sont bien pires.....	1	11
02	.....	2	8
03	.....	3	12
04	Aucune différence .....	4	26
05	.....	5	17
06	.....	6	11
07	Les banques d'aujourd'hui sont bien mieux.....	7	9
08	NSP/NRP.....	9	5
			x=4,07
			s=1,75
			n=1778

**CDN**

Certaines de nos industries sont sous contrôle canadien, tandis que d'autres sont sous contrôle étranger. À votre avis, dans quelle mesure est-il important que les industries suivantes soient sous contrôle canadien? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout important, 7, extrêmement important et 4, assez important.

**CDN2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-il important que ... soit/soient sous contrôle*  
 les banques

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	3
02	.....	2	2
03	.....	3	1
04	Assez important.....	4	8
05	.....	5	7
06	.....	6	20
07	Extrêmement important.....	7	58
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=6,12
			s=1,42
			n=1800

**CDN3-1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-il important que ... soit/soient sous contrôle l'industrie du transport aérien*

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	5
02	.....	2	2
03	.....	3	4
04	Assez important.....	4	21
05	.....	5	13
06	.....	6	19
07	Extrêmement important.....	7	34
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,30
			s=1,72
			n=608

**CDN3-2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-il important que ... soit/soient sous contrôle l'industrie pétrolière et gazière*

			<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	3	
02	.....	2	3	
03	.....	3	1	
04	Assez important.....	4	13	
05	.....	5	13	
06	.....	6	19	
07	Extrêmement important.....	7	47	
08	NSP/NRP.....	9	1	
				x=5,78
				s=1,53
				n=583

**CDN3-3**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-il important que ... soit/soient sous contrôle les télécommunications*

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	3
02	.....	2	3
03	.....	3	3
04	Assez important.....	4	16
05	.....	5	12
06	.....	6	18
07	Extrêmement important.....	7	44
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,62
			s=1,63
			n=587

**CDN4**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-il important que ... soit/soient sous contrôle les assurances*

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	4
02	.....	2	2
03	.....	3	2
04	Assez important.....	4	14
05	.....	5	13
06	.....	6	21
07	Extrêmement important.....	7	44
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,67
			s=1,61
			n=1800

**ROT10**

01	la Banque de Montréal .....	1
02	la Banque Scotia.....	2
03	la Banque Royale.....	3
04	la Banque Toronto-Dominion .....	4
05	la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC).....	5
06	la Banque Nationale .....	6

**DOM**

Dans quelle mesure est-il important que les six plus grosses banques comme <ROT10 > soient sous contrôle canadien? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout important, 7, extrêmement important et 4, assez important.

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	2
02	.....	2	1
03	.....	3	2
04	Assez important.....	4	7
05	.....	5	6
06	.....	6	20
07	Extrêmement important.....	7	60
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=6,18
			s=1,38
			n=1800

**WDOM**

Laquelle parmi les raisons suivantes explique le mieux pourquoi selon vous c'est important? (LIRE LA LISTE; N'ACCEPTER QU'UNE RÉPONSE)

		<u>%</u>	
01	Les banques sont un secteur clé de l'économie .....	1	25
02	Les gouvernements perdront leur capacité de réguler l'industrie .....	2	17
03	On doit sauvegarder les emplois au Canada.....	3	29
04	On doit s'assurer que les consommateurs sont bien protégés.....	4	23
05	[NE PAS LIRE] Autre, précisez.....	5	5
06	NSP/NRP.....	9	1
			n=1426

**PRE9**

Je vais vous lire une série d'énoncés et vous demander de choisir entre deux possibilités. Pour chaque question, veuillez choisir l'énoncé qui correspond le mieux à votre opinion.

**XOFF1**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

		<u>%</u>	
01	Le plus important est que nos banques soient sous contrôle canadien même s'il faut pour cela payer de prix légèrement plus élevés. ....	1	82
02	Le plus important est d'avoir les prix à la consommation les plus bas même si pour cela nos banques doivent être sous contrôle étranger. ....	2	16
03	NSP/NRP [NE PAS LIRE].....	9	2
			n=892

**XOF1B**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

			<u>%</u>	
01	Le plus important est que nos compagnie d'assurance soient sous contrôle canadien même s'il faut pour cela payer des prix légèrement plus élevés.....	1	70	
02	Le plus important est d'avoir les prix à la consommation les plus bas même si pour cela nos compagnies d'assurance doivent être sous contrôle étranger.....	2	26	
03	NSP/NRP [NE PAS LIRE].....	9	4	
				n=886

**XOFF2**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

			<u>%</u>	
01	Les banques canadiennes sont déjà assez grosses et puissantes et en leur permettant de prendre de l'expansion, cela ne ferait que réduire la concurrence au Canada.....	1	52	
02	Les banques canadiennes doivent prendre de l'expansion et devenir plus internationales si le Canada est appelé à devenir un exportateur important de services financiers.....	2	45	
03	NSP/NRP [NE PAS LIRE].....	9	3	
				n=876

**OFF2B**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

	<u>%</u>	
01 Les banques canadiennes sont déjà assez grosses et puissantes et en leur permettant de prendre de l'expansion, cela ne ferait que réduire la concurrence au Canada..... 1	48	
02 Les banques canadiennes doivent prendre de l'expansion et devenir plus internationales si elles doivent concurrencer avec les grandes banques étrangères au Canada..... 2	49	
03 NSP/NRP [NE PAS LIRE]..... 9	3	n=828

**XOFF3**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

	<u>%</u>	
01 Il est important que MA banque m'offre les frais de service les plus bas même s'il faut, pour cela, faire éventuellement d'autres mises à pied..... 1	26	
02 Il est important que MA banque ne fasse plus de mises à pied même si, pour cela, les frais de service n'étaient pas absolument les plus bas possible ..... 2	69	
03 NSP/NRP [NE PAS LIRE]..... 9	3	n=1778

**XOFF4**

*MESSAGE: Quel énoncé correspond le mieux à votre opinion?*

	<u>%</u>	
01 Les règles touchant l'utilisation des renseignements personnels par les institutions financières doivent être renforcées même si cela sera moins pratique pour moi ..... 1	73	
02 Je ne m'oppose pas à ce que les institutions financières utilisent les renseignements personnels me concernant si cela sera plus pratique pour moi..... 2	26	
03 NSP/NRP [NE PAS LIRE]..... 9	1	n=1178

**MERG**

Il y a plusieurs arguments pour et contre la fusion entre grandes banques canadiennes. Je vais vous énumérer des arguments pour et contre, et pour chacune, dites dans quelle mesure vous êtes

d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle à 7 points où 1 signifie fortement en désaccord, 7, fortement d'accord et 4, ni d'accord, ni en désaccord.

### MER1

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Il y aura une perte significative d'emplois si deux grandes banques canadiennes fusionnent

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	5
02	.....	2	7
03	.....	3	6
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	12
05	.....	5	15
06	.....	6	23
07	Fortement d'accord .....	7	30
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,18
			s=1,80
			n=1096

### MER2

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Les grandes banques canadiennes seront mieux en mesure de concurrencer mondialement si on leur permet de fusionner avec d'autres grandes banques.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	7
02	.....	2	8
03	.....	3	5
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	15
05	.....	5	18
06	.....	6	26
07	Fortement d'accord .....	7	20
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=4,91
			s=1,81
			n=1778

**LER3**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Il y aura un nombre significatif de fermetures de succursales si deux grandes banques canadiennes fusionnent.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	6
02	.....	2	7
03	.....	3	6
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	13
05	.....	5	14
06	.....	6	25
07	Fortement d'accord .....	7	27
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,11
			s=1,82
			n=1778

**MER4**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Les entreprises canadiennes à travers le monde seront mieux servies si on permet aux grandes banques canadiennes de fusionner entre elles.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	10
02	.....	2	12
03	.....	3	9
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	21
05	.....	5	17
06	.....	6	15
07	Fortement d'accord .....	7	11
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=4,18
			s=1,84
			n=1778



**MER5**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Les Canadiens auront un service moins personnalisé de leur banque si elle fusionne avec une autre grande banque canadienne.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	11
02	.....	2	14
03	.....	3	10
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	17
05	.....	5	11
06	.....	6	18
07	Fortement d'accord .....	7	18
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=4,28
			s=2,01
			n=1778

**MER6**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

En permettant la fusion entre grandes banques canadiennes, on s'assurera que les institutions financières demeureront sous contrôle canadien.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	9
02	.....	2	10
03	.....	3	7
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	21
05	.....	5	16
06	.....	6	18
07	Fortement d'accord .....	7	15
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=4,43
			s=1,87
			n=1778

**MER7**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

L'approbation de la fusion de grandes banques mènera à la création de deux ou trois grandes institutions financières qui ont trop de pouvoirs.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	6
02	.....	2	8
03	.....	3	6
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	14
05	.....	5	16
06	.....	6	21
07	Fortement d'accord .....	7	28
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,04
			s=1,84
			n=1778

**MER8**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Les prix des services bancaires baisseront parce que la fusion mènerait à plus d'efficacité.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	19
02	.....	2	18
03	.....	3	13
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	18
05	.....	5	12
06	.....	6	11
07	Fortement d'accord .....	7	7
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=3,47
			s=1,88
			n=1778

**MER9**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Les petites entreprises canadiennes auraient plus de difficultés à obtenir des prêts si l'on permet aux grandes banques de fusionner.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	8
02	.....	2	12
03	.....	3	9
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	17
05	.....	5	13
06	.....	6	18
07	Fortement d'accord.....	7	20
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=4,54
			s=1,94
			n=1778

**MER10**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord...*

Le secteur bancaire canadien serait renforcé si la fusion des grandes banques est permise.

		<u>%</u>	
01	Fortement en désaccord.....	1	10
02	.....	2	11
03	.....	3	9
04	Ni d'accord, ni en désaccord.....	4	22
05	.....	5	19
06	.....	6	17
07	Fortement d'accord.....	7	10
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=4,24
			s=1,78
			n=1079

**ROT20**

01	La force du secteur bancaire en général.....	1
02	L'habileté du secteur à concurrencer mondialement.....	2

**PRE16**

Pour chacun des facteurs suivants, dites dans quelle mesure ils sont importants à considérer pour approuver ou non la fusion des banques. Répondez à l'aide d'une échelle à 7 points où 1 signifie pas du tout important, 7, extrêmement important et 4, assez important.

**LOSS**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion mènera à des pertes d'emplois

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	4
02	.....	2	2
03	.....	3	3
04	Assez important.....	4	12
05	.....	5	12
06	.....	6	26
07	Extrêmement important.....	7	38
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,61
			s=1,61
			n=1778

**PRICE**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion mène à des services bancaires moins chers

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	7
02	.....	2	6
03	.....	3	8
04	Assez important.....	4	21
05	.....	5	17
06	.....	6	20
07	Extrêmement important.....	7	19
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=4,74
			s=1,79
			n=1778

**IMPRO-1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion améliorera <ROT20 >

la force du secteur bancaire en général

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	6
02	.....	2	4
03	.....	3	6
04	Assez important.....	4	19
05	.....	5	20
06	.....	6	23
07	Extrêmement important.....	7	20
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=4,95
			s=1,69
			n=881

**IMPRO-2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion améliorera <ROT20 >

l'habileté du secteur à concurrencer mondialement

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	6
02	.....	2	3
03	.....	3	4
04	Assez important.....	4	20
05	.....	5	17
06	.....	6	25
07	Extrêmement important.....	7	22
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=5,07
			s=1,68
			n=897

**SMALL**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion rendra l'accès à des prêts plus difficile pour les petites entreprises.

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	6
02	.....	2	4
03	.....	3	5
04	Assez important.....	4	17
05	.....	5	15
06	.....	6	24
07	Extrêmement important.....	7	28
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,20
			s=1,74
			n=1778

**WORLD**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion améliorera la capacité des banques à servir les entreprises canadiennes à travers le monde.

			<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	5	
02	.....	2	3	
03	.....	3	4	
04	Assez important.....	4	21	
05	.....	5	20	
06	.....	6	25	
07	Extrêmement important.....	7	19	
08	NSP/NRP.....	9	3	
				x=5,05
				s=1,59
				n=1778

**CLOSE**

*MESSAGE: Dans quelle mesure est-ce important à considérer pour approuver fusion*  
Si la fusion mènera à des fermetures de succursales

		<u>%</u>	
01	Pas du tout important.....	1	5
02	.....	2	4
03	.....	3	5
04	Assez important.....	4	17
05	.....	5	14
06	.....	6	25
07	Extrêmement important.....	7	29
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=5,25
			s=1,71
			n=1778

**PRE7**

La « vente liée » est une pratique par laquelle une institution financière INCITE directement ou indirectement ses clients à acheter un second produit lorsqu'il présente une demande de prêt comme pour une automobile ou une hypothèque.

**TIED**

Avez-vous déjà eu l'impression que votre prêt personnel ou hypothécaire ne serait pas approuvé si vous n'achetiez pas aussi auprès de votre institution un autre produit comme de l'assurance?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	16
02	Peut-être.....	2	4
03	Non.....	3	80
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1178

**TIED2**

Qu'avez-vous fait? [NE PAS SOUFFLER]

		<u>%</u>
01	A acheté l'autre produit.....	01 46
02	Protesté auprès du directeur de l'établissement .....	02 7
03	Porté plainte auprès de l'ombudsman de l'institution .....	03 0
04	Porté plainte auprès du gouvernement provincial .....	04 0
05	Porté plainte auprès du gouvernement fédéral .....	05 0
06	N'a pas acheté le produit.....	06 26
07	N'a pas acheté de produit de cette institution/A fait affaire ailleurs.....	07 8
08	Autre, précisez.....	08 12
09	NSP/NRP.....	99 3

n=196

**INSUR**

A l'heure actuelle, les banques ne peuvent pas vendre d'assurance directement dans leurs succursales. Pour certaines personnes, cela va de soi, parce que les banques utiliseraient les renseignements personnels pour offrir aux Canadiens leurs produits d'assurance ou faire pression sur eux pour qu'ils les achètent, ce qui leur donnerait un avantage sur les compagnies d'assurance. D'autres prétendent que si les banques pouvaient vendre de l'assurance, les Canadiens auraient un plus grand choix et pourraient satisfaire tous leurs besoins financiers et d'assurance auprès d'une seule institution.

**PRE11**

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie fermement désaccord, 7, fermement d'accord et 4, ni d'accord ni en désaccord.

**INS1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Personnellement, je ne m'inquiète pas tellement que les banques puissent vendre directement des produits d'assurance dans leurs succursales.

		<u>%</u>
01	Fermement en désaccord.....	1 14
02	.....	2 10
03	.....	3 5
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4 21
05	.....	5 12
06	.....	6 17
07	Fermement d'accord .....	7 19
08	NSP/NRP.....	9 1

x=4,37  
s=2,05  
n=1800



**INS2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je craindrais beaucoup que les banques utilisent à mauvais escient tous les renseignements personnels et de crédit qu'elles posséderaient s'il leur était permis de vendre directement de l'assurance dans leurs succursales.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	11
02	.....	2	10
03	.....	3	6
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	16
05	.....	5	14
06	.....	6	19
07	Fermement d'accord .....	7	23
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=4,64
			s=2,01
			n=1800

**INS3**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je préférerais avoir le choix d'acheter mes produits d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance, d'une banque ou d'une société de fiducie.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	5
02	.....	2	3
03	.....	3	3
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	11
05	.....	5	11
06	.....	6	27
07	Fermement d'accord .....	7	39
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,58
			s=1,69
			n=1800

**PRE10**

Les gouvernements obligent les institutions financières à «divulguer» à leurs clients certains renseignements pour les aider à connaître les conditions des transactions, leur coût et les risques auxquels ils sont exposés.

**DISC1**

Pensez-vous que les Canadiens sont suffisamment informés des conditions, des coûts et des risques entourant les produits et services avant d'en faire l'achat auprès d'une banque, d'une société de fiducie, d'une caisse populaire ou d'une coopérative de crédit?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	32
02	Non.....	2	64
03	NSP/NRP.....	9	4
			n=1800

**DISC2**

Pensez-vous que les Canadiens sont suffisamment informés des conditions, des coûts et des risques entourant les produits et services avant d'en faire l'achat auprès d'une compagnie d'assurance?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	27
02	Non.....	2	68
03	NSP/NRP.....	9	5
			n=1800

**PRE12**

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez répondre selon une échelle de 1 à 7 où 1 signifie fermement en désaccord, 7, fermement d'accord et 4, ni d'accord ni en désaccord.

**HIGH**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

À mon avis, le niveau des frais de service est justifié considérant les services fournis par les banques.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	25
02	.....	2	18
03	.....	3	13
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	16
05	.....	5	12
06	.....	6	9
07	Fermement d'accord .....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=3,27
			s=1,91
			n=1800

**ACC3**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Personnellement, je trouve extrêmement important de pouvoir faire mes opérations bancaires en personne dans une succursale.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	8
02	.....	2	9
03	.....	3	7
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	9
05	.....	5	9
06	.....	6	19
07	Fermement d'accord .....	7	39
08	NSP/NRP.....	9	0
			x=5,15
			s=2,05
			n=1800

**CLOS**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les banques devraient pouvoir fermer toutes les succursales qu'elles ont besoin de fermer, pourvu que les Canadiens aient accès aux services au moyen des nouvelles technologies.

		<u>%</u>	
01	Fermeture en désaccord .....	1	25
02	.....	2	19
03	.....	3	12
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	13
05	.....	5	11
06	.....	6	11
07	Fermeture d'accord .....	7	8
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=3,33
			s=2,01
			n=1800

**EXERT**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les banques exercent beaucoup trop d'influence et de pouvoir au Canada.

		<u>%</u>	
01	Fermeture en désaccord .....	1	6
02	.....	2	7
03	.....	3	7
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	19
05	.....	5	16
06	.....	6	19
07	Fermeture d'accord .....	7	24
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=4,89
			s=1,80
			n=1800

**COMP6-1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les petites banques et les sociétés de fiducie sont une solution de rechange viable pour les Canadiens qui n'aiment pas les grosses banques.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	3
02	.....	2	4
03	.....	3	3
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	13
05	.....	5	14
06	.....	6	33
07	Fermeement d'accord .....	7	28
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=5,48
			s=1,52
			n=874

**COMP6-2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les coopératives de crédit et caisses populaires sont une solution de rechange viable pour les Canadiens qui n'aiment pas les grosses banques.

			<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	4	
02	.....	2	3	
03	.....	3	4	
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	14	
05	.....	5	14	
06	.....	6	27	
07	Fermeement d'accord .....	7	29	
08	NSP/NRP.....	9	3	
				x=5,36
				s=1,65
				n=904

**ALTER**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les compagnies d'assurance pourraient être une solution de rechange viable aux grosses banques si elles pouvaient se lancer dans les activités bancaires de base.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	20
02	.....	2	16
03	.....	3	10
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	18
05	.....	5	13
06	.....	6	11
07	Fermeement d'accord .....	7	8
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=3,55
			s=1,94
			n=1800

**MAST**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

En général, j'ai beaucoup plus confiance dans le secteur bancaire canadien qu'il y a 10 ans.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	8
02	.....	2	9
03	.....	3	6
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	25
05	.....	5	15
06	.....	6	21
07	Fermeement d'accord .....	7	14
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=4,52
			s=1,78
			n=688

**PROFI**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je trouve que la plupart des banques canadiennes font un profit juste et raisonnable.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	27
02	.....	2	12
03	.....	3	8
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	11
05	.....	5	8
06	.....	6	15
07	Fermement d'accord .....	7	17
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=3,74
			s=2,29
			n=1800

**HATE**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je verrais vraiment d'un mauvais œil la venue de grandes banques américaines au Canada qui prendraient un peu la place de nos banques canadiennes traditionnelles.

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	7
02	.....	2	5
03	.....	3	2
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	6
05	.....	5	6
06	.....	6	18
07	Fermement d'accord .....	7	56
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=5,76
			s=1,88
			n=1778

**ENTER**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je n'aurais vraiment pas d'objection à ce qu'une grande banque américaine entre sur le marché canadien si cela veut dire plus de concurrence, des prix plus bas et de meilleurs services.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	34
02	.....	2	17
03	.....	3	8
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	10
05	.....	5	8
06	.....	6	11
07	Fermeement d'accord .....	7	11
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=3,17
			s=2,17
			n=1778

**MAX**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Les banque n'ont pas plus de responsabilités particulières envers le public que les autres entreprises.

			<u>%</u>
01	Fermeement en désaccord .....	1	26
02	.....	2	22
03	.....	3	10
04	Ni d'accord ni en désaccord.....	4	14
05	.....	5	10
06	.....	6	9
07	Fermeement d'accord .....	7	7
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=3,15
			s=1,94
			n=1800



**TECH1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Personnellement, je préfère le guichet automatique au lieu d'aller à la banque et de faire affaire avec un caissier.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	20
02	.....	2	12
03	.....	3	6
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	14
05	.....	5	9
06	.....	6	15
07	Fermeement d'accord .....	7	23
08	NSP/NRP.....	9	0
			x=4,16
			s=2,25
			n=1800

**NET1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

J'accepterais de donner mon numéro de carte de crédit sur Internet afin d'acheter un produit ou un service.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	72
02	.....	2	10
03	.....	3	5
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	3
05	.....	5	2
06	.....	6	4
07	Fermeement d'accord .....	7	2
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=1,71
			s=1,47
			n=622

**NET2-1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je m'attends à faire des opérations bancaires sur Internet d'ici deux ans.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	41
02	.....	2	14
03	.....	3	4
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	9
05	.....	5	7
06	.....	6	9
07	Fermeement d'accord .....	7	14
08	NSP/NRP.....	9	1
			x=3,08
			s=2,29
			n=904

**NET2-2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je m'attends à faire des placements sur Internet d'ici deux ans.

			<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	56	
02	.....	2	15	
03	.....	3	4	
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	8	
05	.....	5	5	
06	.....	6	6	
07	Fermeement d'accord .....	7	5	
08	NSP/NRP.....	9	1	
				x=2,29
				s=1,89
				n=896

**ROT13**

01	Banques .....	1
02	Compagnies de téléphone.....	2
03	Compagnies d'assurance.....	3
04	Compagnies de câblodistribution .....	4
05	Gouvernements.....	5

**INVAS-1**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je ne pense pas que le Canadien moyen soit gravement touché par la prétendue invasion de la vie privée exercée par <ROT13 >

les banques

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	25
02	.....	2	18
03	.....	3	8
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	16
05	.....	5	12
06	.....	6	11
07	Fermement d'accord .....	7	7
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=3,33
			s=1,98
			n=343

**INVAS-2**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je ne pense pas que le Canadien moyen soit gravement touché par la prétendue invasion de la vie privée exercée par <ROT13 >

les compagnies de téléphone

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	29
02	.....	2	17
03	.....	3	10
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	18
05	.....	5	10
06	.....	6	9
07	Fermement d'accord .....	7	5
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=3,09
			s=1,89
			n=372

**INVAS-3**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je ne pense pas que le Canadien moyen soit gravement touché par la prétendue invasion de la vie privée exercée par <ROT13 >

les compagnies d'assurance

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	22
02	.....	2	18
03	.....	3	13
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	19
05	.....	5	9
06	.....	6	10
07	Fermement d'accord .....	7	6
08	NSP/NRP.....	9	4
			x=3,26
			s=1,86
			n=354

**INVAS-4**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je ne pense pas que le Canadien moyen soit gravement touché par la prétendue invasion de la vie privée exercée par <ROT13 >

les compagnies de câblodistribution

		<u>%</u>	
01	Fermement en désaccord .....	1	20
02	.....	2	14
03	.....	3	10
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	23
05	.....	5	9
06	.....	6	9
07	Fermement d'accord .....	7	4
08	NSP/NRP.....	9	11
			x=3,38
			s=1,82
			n=359

**INVAS-5**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Je ne pense pas que le Canadien moyen soit gravement touché par la prétendue invasion de la vie privée exercée par <ROT13 >

les gouvernements

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	26
02	.....	2	17
03	.....	3	12
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	17
05	.....	5	11
06	.....	6	8
07	Fermeement d'accord .....	7	7
08	NSP/NRP.....	9	3
			x=3,21
			s=1,92
			n=372

**RIGHT**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

En matière de crédit à la consommation, le droit et les pratiques commerciales protègent comme il se doit mes droits relatifs aux renseignements personnels me concernant.

		<u>%</u>	
01	Fermeement en désaccord .....	1	12
02	.....	2	13
03	.....	3	13
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4	23
05	.....	5	14
06	.....	6	15
07	Fermeement d'accord .....	7	8
08	NSP/NRP.....	9	2
			x=3,93
			s=1,80
			n=1136

**WEIGH**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que ...*

Personnellement, je crois que les avantages d'avoir tous mes services financiers intégrés dans une seule institution dépassent les inquiétudes en matière de vie privée du fait que cette institution aurait accès aux renseignements personnels et de crédit me concernant.

		<u>%</u>
01	Fermeement en désaccord .....	1 15
02	.....	2 14
03	.....	3 11
04	Ni en désaccord ni d'accord.....	4 18
05	.....	5 14
06	.....	6 16
07	Fermeement d'accord .....	7 8
08	NSP/NRP.....	9 3
		x=3,84
		s=1,92
		n=1800

**DEMO**

Les dernières questions sont à des fins purement statistiques, et je tiens à vous rappeler que toutes vos réponses sont à titre absolument confidentiel.

**LAN1**

Quelle est la langue que vous avez apprise en premier à la maison dans votre enfance et que vous comprenez toujours?

		<u>%</u>
01	Anglais.....	1 68
02	Français .....	2 23
03	Autre.....	3 9
04	NSP/NRP.....	9 0
		n=1800

**SIZE**

Quelle est la population de la ville ou du village où vous habitez?

		<u>%</u>	
01	Moins de 1 000 habitants .....	1	7
02	1 000 à 9 999 habitants.....	2	17
03	10 000 à 24 999 habitants.....	3	12
04	25 000 à 99 999 habitants.....	4	18
05	100 000 à 500 000 habitants.....	5	19
06	500 000 habitants ou plus.....	6	23
07	[NE PAS LIRE] NSP/NRP.....	9	3
			n=1778

**HOU10**

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre ménage actuel?

			<u>%</u>	
01	Une personne vivant seule.....	01	19	
02	Un adulte avec enfant(s).....	02	6	
03	Un couple marié ou en union de fait, sans enfant.....	03	23	
04	Un couple marié ou en union de fait, avec enfant(s).....	04	38	
05	Deux personnes ou plus sans liens de parenté.....	05	5	
06	Vivant avec de la famille autre que les parents .....	06	2	
07	Plus d'un adulte avec enfant(s) .....	07	2	
08	Autre (veuillez préciser).....	98	4	
09	NSP/NRP.....	99	1	
				n=1778

**EDU10**

Quel est le niveau de scolarité le plus avancé que vous ayez complété?

			<u>%</u>	
01	Élémentaire (1ère à 8e année) .....	01	2	
02	Un peu de secondaire .....	02	12	
03	Niveau secondaire complété (12e ou 13e année) .....	03	25	
04	Collège technique ou professionnel ou CÉGEP.....	04	21	
05	Certificat de métier.....	05	2	
06	Un peu d'université.....	06	8	
07	Diplôme de premier cycle universitaire.....	07	20	
08	Certificat professionnel .....	08	5	
09	Diplôme de second ou troisième cycle .....	09	5	
10	NSP/NRP.....	99	0	
				n=1778

**EMPL**

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle?

		<u>%</u>
01	Travailleur autonome .....	01 12
02	Employé à plein temps .....	02 39
03	Employé à temps partiel .....	03 10
04	Employé saisonnier .....	04 3
05	Employé pour une période déterminée.....	05 0
06	Chômeur .....	06 4
07	Étudiant .....	07 8
08	Retraité .....	08 15
09	Personne au foyer .....	09 5
10	En congé de maladie/invalidité .....	10 1
11	En congé de maternité/paternité .....	11 0
12	Autre (veuillez préciser).....	98 2
13	NSP/NRP.....	99 0

n=1778

**INC10**

En 1997, à quelle catégorie de revenu avant impôt votre MÉNAGE appartient-il?

		<u>%</u>
01	Moins de 20 000 \$.....	1 16
02	20 000 à 39 999 \$ .....	2 28
03	40 000 à 59 999 \$ .....	3 19
04	60 000 à 79 999 \$ .....	4 13
05	80 000 à 99 999 \$ .....	5 7
06	100 000 \$ et plus .....	6 7
07	NSP/NRP.....	9 10

n=1771

**UNP10**

Quelle est, parmi les suivantes, la catégorie qui décrit le mieux votre emploi?

		<u>%</u>
01	Manœuvre.....	1 6
02	Ouvrier semi-qualifié .....	2 5
03	Travailleur qualifié/ouvrier de métier .....	3 11
04	Ventes, services, travail de bureau .....	4 20
05	Professionnel .....	5 26
06	Gestion ou administration .....	6 13
07	Autre (précisez) .....	7 14
08	Sans objet - jamais eu d'emploi.....	8 5

n=1502



**RENT**

Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement actuel?

		<u>%</u>	
01	Propriétaire .....	1	64
02	Locataire .....	2	33
03	Autre, précisez.....	3	2
04	NSP/NRP.....	9	1
			n=1778

**IT10**

À quel(s) groupe(s) ethnique(s) ou culturel(s) autre(s) que canadien vos ancêtres appartenait-ils?

		<u>%</u>	
01	veuillez préciser.....	1	85
02	NSP/NRP.....	9	15
			n=1778

**NET**

Avez-vous déjà utilisé Internet?

		<u>%</u>	
01	Oui.....	1	57
02	Non.....	2	42
03	NSP/NRP.....	9	0
			n=1778

**AGE**

En quelle année êtes-vous né? 19 \_\_ [REMARQUE : s'il (si elle) ne veut pas donner l'année, demander s'il fait partie de l'une des catégories suivantes]

01	< 16 ans .....	01
02	16-29 ans .....	02
03	30-34 ans .....	03
04	35-39 ans .....	04
05	40-44 ans .....	05
06	45-49 ans .....	06
07	50-54 ans .....	07
08	54-59 ans .....	08
09	60-64 ans .....	09
10	65 ans ou plus.....	10
11	NSP/NRP.....	99

**FOC1**

Habitez-vous l'une des villes suivantes?

01	Toronto .....	1
02	Ottawa .....	2
03	Montréal .....	3
04	Non .....	4
05	NSP/NRP.....	5

**FOC2**

Habitez-vous l'une des villes suivantes?

01	Vancouver .....	1
02	Winnipeg .....	2
03	Calgary .....	3
04	Non .....	4
05	NSP/NRP.....	5

**FOC1**

Habitez-vous l'une des villes suivantes?

01	Fredericton.....	1
02	Moncton .....	2
03	Halifax .....	3
04	Non .....	4
05	NSP/NRP.....	5



## **Annexe 1-B Guide de l'animateur**

### **Guide à l'intention des groupes de discussion et des triades**

**Avril 1998**

#### **Introduction**

- **Objet de la recherche et parrains de l'étude**
- **Format de la discussion**
  - informelle
  - pas de bonne ni de mauvaise réponse
  - les divergences d'opinion sont parfaitement acceptables
- **Rôle de l'animateur**
  - présente les questions devant faire l'objet de la discussion
  - approfondit les réponses afin de les clarifier
  - surveille le temps et s'assure que tous les participants ont la chance de s'exprimer
- **Autres points**
  - la discussion est enregistrée sur bande audio (et, le cas échéant, sur bande vidéo) aux fins de la recherche
  - (le cas échéant) les membres de l'équipe de recherche assistent à la discussion à titre d'observateurs
  - tous les commentaires sont confidentiels (aucun nom ne sera indiqué dans les rapports ou les documents)
- **Présentations**
  - On demande aux participants de se présenter et d'indiquer brièvement leur occupation (s'ils sont à la recherche d'un emploi, ils peuvent indiquer le genre d'occupation qui les intéressent).

## **A Attitudes envers le Secteur des services financiers [ENQUÊTE PRINCIPALE]**

J'aimerais que nous commençons par faire quelques associations de mots afin de nous réchauffer avant la discussion. Quand je dis « banques », quels sont les mots ou les groupes de mots qui vous viennent immédiatement à l'esprit?

- Les images qui vous viennent à l'esprit sont-elles principalement positives ou négatives?
  - Comment vous sentez-vous à l'égard des banques canadiennes en particulier?
    - Quelles sont les choses négatives que vous n'aimez pas des banques?
    - Quelles sont les choses positives que vous aimez?
    - Qu'est-ce qu'une banque doit faire pour mériter votre respect?
1. Quand je dis « secteur des services financiers », quels sont les mots ou les groupes de mots qui vous viennent immédiatement à l'esprit?
    - Les images qui vous viennent à l'esprit sont-elles principalement positives ou négatives?
  2. Le secteur des services financiers comprend différents types de fournisseurs, comme les banques, les coopératives de crédit, les sociétés de fiducie, les maisons de courtage et les compagnies d'assurance. Avez-vous tendance à considérer ces différents organismes à peu près de la même façon ou est-ce que vous les différenciez? Par exemple, en ce qui concerne...
    - l'honnêteté;
    - la qualité des produits et des services;
    - la fiabilité;
    - leur contribution à l'économie canadienne.

## **B Comportement du consommateur / « regroupement » des services financiers**

3. Combien êtes-vous à utiliser les services d'une banque? D'une société de fiducie? D'une coopérative de crédit?
  - Vous procurez-vous tous les services et les produits financiers dont vous avez besoin auprès d'une seule institution financière ou utilisez-vous plus d'une institution

financière et des types différents d'institutions (p. ex. des sociétés de fiducie, des coopératives de crédit, des compagnies d'assurance)?

- Quelles institutions utilisez-vous pour les services suivants?
  - les opérations bancaires de tous les jours (p. ex. votre compte de chèques);
  - les prêts personnels ou les marges de crédit, les prêts hypothécaires;
  - les cartes de crédit;
  - le crédit-bail automobile;
  - les services d'investissement (REER, CPG, fonds mutuels, courtage, etc.).
- 4. Il existe des raisons différentes pour lesquelles certaines personnes comptent sur une seule institution financière tandis que d'autres choisissent de traiter avec plus d'une institution.
  - Quelles sont les raisons pour lesquelles un certain nombre d'entre vous comptez sur une seule institution financière pour l'ensemble ou pour la plupart de vos besoins?
    - Le bon service de votre institution;
    - la familiarité avec l'institution et le personnel;
    - il est plus facile d'utiliser la même institution pour différents produits ou services;
    - votre dossier est établi; votre institution vous connaît depuis longtemps.
  - Quelles sont les raisons pour lesquelles un certain nombre d'entre vous ne comptez pas sur une seule institution financière pour tous vos besoins?
    - Afin de magasiner pour trouver la meilleure affaire;
    - parce que vous laissez le hasard décider;
    - le service ou le produit est meilleur ou plus spécialisé dans d'autres institutions (p. ex. un courtier pour les REER).
- 5. Avez-vous déjà eu personnellement l'impression que vos prêts personnels ou hypothécaires auraient pu ne pas avoir été approuvés si vous n'aviez pas acheté un autre produit de votre institution, comme de l'assurance?
  - Qu'avez-vous fait?

- Que feriez-vous si cela vous arrivait?
- Auriez-vous des inquiétudes?

## **C Satisfaction envers l'institution financière**

6. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services et des produits que vous recevez de votre institution financière par rapport aux services et aux produits de quelques-uns des autres fournisseurs du secteur des services financiers que nous venons de mentionner?
  - En pensant aux 10 dernières années environ, diriez-vous que votre degré global de satisfaction envers les banques augmente ou diminue?
    - Pouvez-vous penser à des types de services ou de produits qui se sont particulièrement améliorés ou détériorés?
      - Le service à la clientèle;
      - l'aspect pratique;
      - la gamme des services ou des produits;
      - la qualité du service ou du produit.
    - Pourquoi dites-vous cela?
7. Que vous pensez-vous particulièrement des frais administratifs?
  - Jusqu'à quel point êtes-vous au courant des frais imposés par votre institution financière?
  - Quelle importance leur accordez-vous au moment de choisir une institution?
  - Les institutions financières disent que les frais administratifs aident à couvrir les coûts de l'introduction des nouvelles technologies comme les guichets automatiques partout au pays ou les nouveaux services comme les opérations bancaires par téléphone ou par Internet.
    - Les frais administratifs imposés par les institutions financières valent-ils les améliorations que nous avons mentionnées?

8. Avez-vous déjà acheté un produit ou un service financier qui n'a pas répondu du tout à vos attentes ?

- Avez-vous essayé d'y faire quelque chose ? Que s'est-il produit ?
- Connaissez-vous des mécanismes de règlement des plaintes des consommateurs concernant les produits et les services financiers ?
  - En avez-vous déjà utilisés ? Que s'est-il produit ?

## **D Accès [ENQUÊTE PRINCIPALE]**

9. N'importe qui peut se procurer un repas pour 5 \$ dans un restaurant-minute. Est-il vrai que n'importe qui peut obtenir des services et des produits d'une institution financière ?

- Pouvez-vous penser à quelque chose qui ferait que certaines personnes éprouveraient de la difficulté à obtenir des services d'une banque, d'une société de fiducie ou d'une compagnie d'assurance voire qu'il serait impossible pour elles de le faire ?
  - Le manque de revenu ou de biens ;
  - des obstacles technologiques ;
  - l'éloignement ;
  - pas d'adresse permanente ou d'identification ; et
  - autre.
- Avez-vous déjà eu l'impression d'être limité dans votre capacité d'utiliser les services fournis par votre institution financière (c'est-à-dire d'y avoir accès) ?
  - Qu'avez-vous fait ?
- Selon vous, quels sont les groupes les plus touchés par ces genres d'obstacle ?
  - Les femmes ;
  - les groupes à faible revenu ;
  - les travailleurs autonomes ;
  - les personnes des régions rurales ;



- Devrait-on faire quelque chose pour supprimer ces obstacles ou pensez-vous qu'il ne s'agit pas d'un problème assez important?
  - Avez-vous une idée de ce qui pourrait être fait?
  - La nouvelle technologie a-t-elle amélioré ou détérioré l'accès?

## **E Responsabilités publiques des institutions financières [ENQUÊTE PRINCIPALE]**

10. Les économies sont composées de différents secteurs. Par exemple, nous avons au Canada le secteur de l'automobile, le secteur pétrochimique, celui des télécommunications, celui de la pêche. Pensez-vous que les institutions financières canadiennes ont un plus grand devoir public que les autres secteurs de notre économie?
- Pourquoi oui? Pourquoi non?
11. Qu'en est-il des banques en particulier?
- Qu'est-ce qui rend les banques différentes des autres types d'entreprises ou de sociétés qui essaient d'être rentables?
12. Les banques ont-elles la responsabilité de fournir des services de compte bancaire de base aux Canadiens (même si cette activité pourrait ne pas être rentable)? Les banques devraient-elles pouvoir fermer des succursales si les nouvelles technologies offrent plus d'accès aux mêmes services?

## **F Concurrence entre les banques / Solutions de rechange aux banques [Question 14, enquête principale]**

13. Certains disent qu'il y a passablement de différence entre les produits et les services offerts par des banques différentes et entre les produits et les services offerts par des banques et d'autres types d'institutions financières. D'autres disent que les institutions financières sont à peu près toutes semblables. Qu'en pensez-vous?
- Quel degré de concurrence existe-t-il entre les banques?
  - Quel degré de concurrence existe-t-il entre les banques et les autres types d'institutions financières (comme les coopératives de crédit et les sociétés de fiducie) qui offrent des produits et des services semblables?
  - Pour ceux d'entre vous qui croyez qu'il n'y a pas beaucoup de concurrence entre les banques, dans quelle mesure la concurrence est-elle importante pour vous? Cela vous préoccupe-t-il?

- Qu'est-ce qui pourrait ou devrait être fait à cet égard?
  - Avez-vous changé d'institution parce que vous n'étiez pas satisfait de ses services ou le feriez-vous si vous n'étiez pas satisfait?
14. Que se passerait-il si les banques pouvaient vendre **tous** les types de produits et de services financiers (p. ex. vendre de l'assurance et offrir du financement de crédit-bail automobile)? Et si les compagnies d'assurance pouvaient offrir des services de comptes de dépôt (c'est-à-dire un compte « bancaire »)?
- Cela serait-il bon ou mauvais?
  - Cela vous cause-t-il des inquiétudes?
  - Voyez-vous les banques et les compagnies d'assurance comme des concurrents viables (c'est-à-dire que vous utiliseriez les unes ou les autres si elles offraient les mêmes services)?

## **G Concurrence, fusions et propriété étrangère [ENQUÊTE PRINCIPALE]**

15. Quelle est l'importance du secteur financier pour l'économie canadienne?
- en ce qui concerne les emplois;
  - en ce qui concerne les prêts fournis aux particuliers et aux entreprises;
  - en ce qui concerne le paiement de taxes et d'impôts;
  - en ce qui concerne l'exportation.
16. Savez-vous que les grandes banques sont des exportateurs importants de services financiers dans le monde entier? Par exemple, environ 40 p. 100 des profits des grandes banques proviennent de la vente de « savoir-faire » et de services à des particuliers et à des entreprises d'autres pays.
- Pensez-vous qu'il est important que le Canada développe une industrie concurrentielle à l'échelle internationale afin d'offrir ces services et ce savoir-faire dans le monde entier, comme nous l'avons fait dans les industries de la foresterie ou de la haute technologie? Ou les banques devraient-elles concentrer leurs activités strictement au Canada?
  - Pourquoi oui? Pourquoi non?

- Pouvez-vous penser à des facteurs qui influent sur la capacité des institutions financières canadiennes d'être concurrentielles à l'échelle mondiale?
  - La mise en œuvre de la technologie;
  - la liberté de réduire les effectifs;
  - la capacité de vendre la gamme complète des services et des produits financiers;
  - l'étendue des règlements et des restrictions (concernant par exemple les fusions et la propriété étrangère).

17. Jusqu'à maintenant, les grandes banques canadiennes ne pouvaient pas fusionner. Certaines personnes croient qu'il faut adoucir les règles ou même les supprimer afin de permettre à ces institutions de s'élargir et d'être mieux en mesure de livrer concurrence aux grandes banques du reste du monde et aux grandes banques étrangères qui sont installées au Canada.

- Quels sont les avantages et les inconvénients de permettre aux institutions financières de fusionner?
  - Le renforcement du secteur bancaire;
  - la compétitivité à l'échelle mondiale;
  - la qualité du service et du choix;
  - le prix des services et des produits;
  - la valeur du stock;
  - les emplois et l'économie; et
  - la présence sociale de l'entreprise.
- Vos points de vue changent-ils selon le type d'institution financière concerné?
  - La fusion entre banques;
  - la fusion entre compagnies d'assurance;
  - la fusion de banques et de compagnies d'assurance.
- Dans quelles conditions serait-il CORRECT de permettre ces types de fusions?

- La qualité du service et du produit pour les consommateurs;
- les frais et les prix;
- la concurrence à l'intérieur du Canada;
- la propriété canadienne c. la propriété étrangère;
- le traitement des employés visés par les compressions;
- autre.

18. Il existe actuellement des règles qui empêchent la propriété étrangère des institutions financières canadiennes. Cela a signifié que nos grandes banques appartiennent à des intérêts canadiens. Comment vous sentiriez-vous si ce n'était pas le cas et que nos grandes banques appartaient à des intérêts étrangers (c'est-à-dire qu'elles appartiendraient à des grandes banques américaines ou européennes)?

- Est-il important que nos banques appartiennent à des intérêts canadiens? Pourquoi pensez-vous ainsi?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de permettre aux institutions financières étrangères de prendre le contrôle des institutions financières canadiennes ou de fusionner avec elles?
  - Plus de concurrence;
  - la qualité du service;
  - le choix;
  - le prix des services et des produits;
  - la valeur du stock;
  - les emplois et l'économie;
  - la présence sociale de l'entreprise.
- Vos points de vue changent-ils selon le type d'institutions financières concernées (p. ex. une grande banque à charte comme la Banque de Nouvelle-Écosse, une société de fiducie ou des coopératives de crédit)?

19. Si vous deviez choisir entre permettre aux banques canadiennes de s'élargir en fusionnant ou permettre à nos banques d'appartenir à des intérêts étrangers, qu'elle situation préféreriez-vous? Pourquoi?

## H Technologie

20. Quelles technologies utilisez-vous pour choisir des services et des produits financiers et pour faire des transactions (p. ex. des guichets automatiques, le télépaiement, Internet)?

— Comment vous sentez-vous face à l'utilisation de la technologie pour avoir accès à des services ou à des produits financiers?

— Quels sont les avantages et les inconvénients **pour vous**?

21. Certaines personnes disent que les consommateurs devront de plus en plus traiter avec les banques et les autres institutions financières par l'entremise de technologies comme le téléphone, les kiosques électroniques et Internet et de moins en moins par l'entremise des succursales et des bureaux. Comment vous sentez-vous face à cette tendance?

— Comment vous sentez-vous face au rythme de l'innovation technologique? Est-ce que les choses changent trop lentement, trop rapidement ou juste à la bonne vitesse?

— Serez-vous capable de profiter de cette technologie ou craignez-vous d'être laissé en arrière?

— Certaines personnes disent que de voir les banques fermer de petites succursales et mettre en œuvre plus de services fondés sur la technologie (p. ex. les guichets automatiques, Internet, le télépaiement) est une bonne chose parce que cela est plus commode pour les consommateurs. D'autres ne sont pas si certaines. Qu'en pensez-vous?

— Pour ceux d'entre vous qui n'aimez pas l'idée de voir les banques et les autres institutions financières fermer des succursales, dans quelles conditions, s'il en existe, serait-il acceptable qu'elles agissent ainsi?

— Pour réduire les frais de service;

— pour offrir des programmes d'accès spéciaux à ceux qui en ont besoin (p. ex. les personnes âgées);

— pour offrir une technologie plus accessible et plus conviviale;

— autre.

## I Confidentialité

*Vous avez certainement entendu des personnes mentionner que nous vivons maintenant à l'âge de l'information. Dans le secteur financier, une grande partie des renseignements recueillis et analysés sont des données personnelles sur les clients, comme l'actif et le passif, le revenu, la cote de crédit, l'information sur la santé, les investissements et, évidemment, la liste des produits et des services que les consommateurs achètent.*

22. Certaines personnes s'inquiètent à l'égard des renseignements qui sont recueillis et de la façon dont ils sont utilisés. En bref, elles s'inquiètent de la protection de leur vie privée. D'autres disent qu'il n'y a rien d'inquiétant. Comment vous sentez-vous face à la question de la confidentialité dans le secteur des services financiers ?

- Avez-vous des inquiétudes ?
- Quels genres de renseignements sont recueillis ?
- À votre avis, à quelles fins les institutions utilisent-elles ces renseignements ?
- Comment vous sentiriez-vous si les institutions financières utilisaient ces renseignements pour vous offrir des services ou des produits (en offrant par exemple de vous vendre de l'assurance-vie parce qu'ils ont constaté d'après vos relevés de carte de crédit que vous avez acheté des vêtements pour enfants) ?
- Existe-t-il des lois, des règlements ou des codes de conduite qui régissent la façon dont les renseignements personnels sont utilisés ?

## J Autre

23. Finalement, aimeriez-vous faire d'autres observations avant que nous mettions fin à la discussion ?

**MERCI BEAUCOUP DE VOTRE PARTICIPATION**



## **Annexe 2 - Rapport sur les travaux sur le terrain**

### **Introduction et objectifs**

- Les données ont été recueillies auprès de 1 800 résidents du Canada, âgés d'au moins 18 ans et provenant de toutes les régions du Canada.
- Le présent rapport analyse la logistique des travaux sur le terrain, les taux de réponse obtenus ainsi que le processus de gestion de la base de données.

### **Échantillonnage et mise au point du questionnaire**

- L'échantillon a été constitué à partir des annuaires téléphoniques du Canada. Quelques répondants ont également été choisis aléatoirement afin d'ajouter à l'échantillon des numéros de téléphone non inscrits à l'annuaire. Seuls les numéros aléatoires présentant au moins cinquante pour cent des chances d'être encore actifs ont été ajoutés à l'échantillon.
- Le questionnaire du sondage a été élaboré par Ekos, en étroite collaboration avec le Groupe de travail. Ekos a dressé le programme des interviews téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) sur les points visés par le sondage et choisi les variables devant servir à analyser l'information importée aux fins de la logistique du sondage.
- Avant les essais préliminaires, le questionnaire a fait l'objet de discussion en groupe (en français et en anglais) le 15 janvier 1998, afin d'évaluer la fluidité et la clarté des questions. Certaines questions ont été précisées et certains termes ont été corrigés.
- Le 22 janvier 1998, un essai préliminaire a été mené pour mesurer la fluidité et la clarté des questions et une vérification du programme d'ITAO a été faite à l'égard du questionnaire et de la durée de l'entrevue.
- Il est ressorti de cet essai que le questionnaire était plus long que ce qui avait initialement été prévu dans le budget général du projet. Pour palier cet inconvénient, le nombre d'entrevues a été réduit, compte tenu de la vaste taille de l'échantillon. Des révisions finales ont été apportées au questionnaire afin de préciser certaines questions et de mieux le cibler.
- À la suite de l'annonce du projet de fusion entre la Banque de Montréal et la Banque Royale du Canada en février 1998, il a été décidé de ne pas tenir le sondage au paroxysme de la couverture médiatique afin de réduire le plus possible les risques d'« interférence » dans les résultats.



## Logistique du sondage

- La société Ekos a constitué une équipe de soixante-quatre interviewers chevronnés à qui elle a confié le soin de mener le sondage. Chaque quart de travail était surveillé par au moins quatre superviseurs, le directeur du sondage ou le superviseur du sondage étant présent en tout temps. La formation dispensée comportait un examen des questions à l'étude, des éléments du questionnaire, des techniques d'entrevue téléphonique et des procédures d'administration du sondage. Un expert-conseil supérieur était sur place la première soirée du sondage afin de fournir les renseignements supplémentaires dont avaient besoin les membres de l'équipe.
- Les numéros n'étaient composés qu'une seule fois par jour, à moins que le répondant n'ait indiqué autrement. Si l'interviewer n'arrivait pas à communiquer avec un répondant pendant deux soirées consécutives, il tentait de le joindre pendant la journée ou même pendant la fin de semaine. Aucun appel n'a été placé après 21 heures, heure locale, à moins que le répondant n'ait indiqué expressément de le faire. Des rendez-vous ont été pris avec les répondants qui ont déclaré vouloir participer au sondage à un moment leur convenant davantage.
- Le numéro sans frais d'interurbain (1-800) de la société Ekos a été grandement utilisé, plus de cent appels y ayant été reçus pendant la durée du sondage. Les répondants ont été appelés au plus huit fois; après la huitième tentative infructueuse, le dossier du répondant potentiel a été supprimé de l'échantillon.
- Des registres quotidiens ont été tenus de tous les appels faits; les interviewers y ont indiqué si la tentative a été fructueuse (c'est-à-dire l'entrevue a été menée ou un rendez-vous a été pris) ou infructueuse. Des superviseurs étaient sur place en tout temps pour surveiller l'avancement des travaux, ce qui comprenait le rendement des interviewers, les registres des contacts et la qualité des données. Les répondants pouvaient également leur parler et ainsi obtenir confirmation du caractère légitime du sondage. Les superviseurs faisaient quotidiennement rapport au directeur du sondage.
- L'érosion de l'échantillon tient compte du nombre de numéros non actifs et de répondants inadmissibles (qui n'étaient pas résidents du Canada). La catégorie « Langue » a été utilisée pour toutes les personnes ne pouvant répondre aux questions du sondage dans l'une des langues officielles du Canada. La catégorie « Autre » a été utilisée pour indiquer les appels faits à des personnes trop malades ou les doublons. Le code « retrait » a été attribué aux numéros composés huit fois ou plus sans succès, puis ces numéros ont été supprimés de l'échantillon fonctionnel. Le taux d'érosion de l'échantillon s'est élevé à 42 p. 100.
- En tout, 1 800 entrevues ont été menées en dix-neuf jours. Le travail sur le terrain a commencé le 17 mars et s'est terminé le 14 avril. À la fin du sondage, le taux global de réponse a été de 18 p. 100 pour l'échantillon fonctionnel contacté. La pièce 1 présente des précisions sur chaque catégorie de réponse de même que le pourcentage d'érosion de l'échantillon et de cas de l'échantillon fonctionnel.

- La marge d'erreur pour l'ensemble de l'échantillon est de  $\pm 2,3$  p. 100, ce qui donne un niveau de précision des réponses dix-neuf fois sur vingt. De plus grandes marges d'erreur sont associées aux sous-groupes de l'échantillon.

## Gestion de la base de données

- La gestion de la base de données a pour objet de présenter les données du sondage sur support informatique et de créer un fichier pouvant être utilisé pour effectuer l'analyse requise.
- Dans le contexte des ITAO, la base de données a été constituée à mesure que se déroulait le sondage. Chaque entrevue terminée a été ajoutée à la base de données finales. Des contrôles de l'uniformité des réponses et des sauts ont été incorporés directement au questionnaire de sorte que les questions pouvaient ne pas être posées si elles n'étaient pas nécessaires et ne pouvaient être laissées en blanc si elles étaient obligatoires et exigeaient une réponse. Le contrôle des données se limitait donc à des vérifications minimales de l'attribution du code « sans objet » lorsque des sauts en arrière survenaient pendant l'entrevue.
- Une fois terminés les travaux sur le terrain, les données ont été examinées et épurées, puis pondérées en fonction de la province, du sexe et de l'âge.

## PIÈCE 1

### Taux de réponse

Centres	Échantillon initial
Total de l'échantillon	14 755
Moins érosion	
Inadmissible	77
Difficulté linguistique	466
Non actif	3 723
Autre	244
Total de l'érosion de l'échantillon	7 535
Total de l'échantillon fonctionnel	10 220
Entrevues terminées	1 800
Taux de réponse (fondé sur l'échantillon fonctionnel)	18 %

