



Les frais bancaires au Canada : Profils et tendances

Charles Gibney, Sami Bibi et Bruno Lévesque

Division de la recherche, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Juin 2014

La Division de la recherche de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de la surveillance et de l'évaluation des tendances et des nouveaux enjeux qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. Les documents de recherche de l'ACFC sont le produit d'études théoriques ou empiriques en cours. Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs, et elles ne doivent pas être attribuées à l'ACFC.

Résumé

Aperçu

Le but du présent rapport est de fournir aux décideurs, aux organismes de surveillance, aux chercheurs, aux intervenants de l'industrie et au grand public une analyse systématique et une compréhension générale des tendances relatives aux frais bancaires imposés sur les comptes de dépôt des consommateurs au Canada.

Au cours des dernières années, les frais de service dans le secteur des services financiers ont suscité de plus en plus d'intérêt de la part d'intervenants très divers. À mesure que les banques canadiennes se sont développées et ont prospéré, des questions ont été soulevées au sujet de la compétitivité des frais imposés sur les comptes de dépôt des consommateurs. La politique économique du gouvernement du Canada a toujours reconnu la concurrence comme principal moyen d'assurer des prix équitables sur le marché. Le niveau relativement élevé de concentration observé dans le secteur bancaire du Canada porte à croire que le marché des services financiers n'est pas aussi concurrentiel qu'il pourrait l'être; par extension, certains se préoccupent du fait qu'une absence de concurrence pourrait contribuer à maintenir les frais à des niveaux qui ne sont pas optimaux pour les consommateurs.

La principale constatation découlant de notre étude est que les augmentations des frais mensuels imposés sur les comptes de dépôt des consommateurs ont été plutôt modestes. Plus précisément, les frais mensuels imposés sur les forfaits de compte-chèques ont augmenté à un rythme moins élevé que le taux d'inflation. Cependant, il y a eu des augmentations appréciables des frais variables pour les opérations qui dépassent les limites du forfait du consommateur ou ne sont pas couvertes par ce forfait. Ces constatations confirment la nécessité de disposer d'outils de littératie financière qui peuvent aider les consommateurs à faire des choix rationnels au sujet des forfaits de compte-chèques qui conviennent le mieux à leurs besoins.

Le présent rapport comprend également une analyse de l'évolution des comptes à frais modiques (CFM). En 2003, le gouvernement du Canada a conclu des protocoles d'entente avec huit banques qui ont accepté d'offrir des CFM. Nous examinons si les lignes directrices concernant les CFM demeurent suffisantes pour permettre la réalisation de l'objectif original, soit de donner aux Canadiens la possibilité d'acquiescer des services bancaires de base moyennant des frais mensuels raisonnables. Nos constatations indiquent que la demande visant les CFM demeure forte et a augmenté depuis leur arrivée sur le marché. Les frais mensuels imposés sur les CFM ont connu une légère augmentation. Cependant, la moitié des huit banques participantes ont réduit le nombre maximum d'opérations permises dans le cadre du forfait CFM qu'elles offrent, une mesure qui peut être considérée comme une augmentation indirecte des frais mensuels. Même si les CFM respectent toujours les conditions énoncées dans le protocole, notre analyse nous a amenés à conclure qu'un examen des lignes directrices les concernant serait approprié. La pertinence de cette recommandation est confirmée par l'émergence de substituts proches offrant aux consommateurs un plus grand nombre d'opérations à des prix comparables à ceux des CFM.

En résumé, nous avons constaté que l'évolution des frais bancaires n'était pas tout à fait conforme à nos attentes. Les augmentations des frais mensuels des forfaits de compte-chèques ont été modestes, tandis que les coûts associés aux frais variables ont considérablement augmenté. Il sera important à l'avenir d'élargir notre définition des frais bancaires dans les études pour suivre l'évolution d'autres coûts, comme les frais pour chèque sans provision et les frais pour découvert, qui n'étaient pas visés par la présente analyse.

L'évolution des frais bancaires : résumé des principales constatations

Concentration, contestabilité et concurrence dans le secteur bancaire canadien

Les préoccupations concernant la concurrence et les frais bancaires sont étroitement liées. Les recherches dans le domaine de l'économie tendent à confirmer l'hypothèse que la concurrence rehausse l'efficacité des marchés, et l'on a constaté que les marchés efficaces donnent des résultats plus avantageux pour les consommateurs. Vu que le secteur bancaire du Canada est perçu comme faisant l'objet d'une forte concentration, des préoccupations ont été soulevées quant à la possibilité que les consommateurs subissent les effets néfastes de prix qui ne sont pas optimaux pour des services financiers de détail.

Les études économiques récentes examinées dans notre rapport semblent indiquer que la relation entre la concentration et la concurrence est plus complexe que l'on pourrait généralement le croire. La question comporte différentes variables, par exemple la taille du marché, les entreprises participantes et le type de cadre réglementaire, qui peuvent faire en sorte que des marchés où la concentration est importante soient très concurrentiels.

Selon la théorie économique la plus influente, la contestabilité, soit l'absence d'obstacles réglementaires et économiques importants à l'entrée sur le marché et à la sortie de celui-ci, est le facteur qui influe le plus profondément sur le degré de concurrence dans un marché donné. Autrement dit, les intervenants se comportent de manière concurrentielle aussi longtemps que le contexte réglementaire permet à de nouvelles entreprises d'entrer sur le marché et d'y soutenir la concurrence pour en acquérir des parts.

À l'heure actuelle, les chercheurs s'entendent pour dire que le secteur bancaire au Canada est en situation de « concurrence monopolistique » ou de « concurrence imparfaite », ce qui concorde avec les résultats de recherches menées dans d'autres pays développés; la recherche sur la contestabilité a également mené au rejet de l'hypothèse selon laquelle les banques exercent un pouvoir de monopole au Canada (Claessens et Laeven, 2004; Allen et Liu, 2007; Nathan et Neave, 1989). Ces constatations indiquent que nous devrions nous attendre à trouver des prix qui sont relativement avantageux pour les consommateurs de produits et services financiers au Canada, mais elles portent aussi à croire que les participants au marché ne se font pas nécessairement concurrence sur la base des prix.

Analyse de l'offre : tendances du marché quant au prix des forfaits de compte-chèques

Les frais bancaires ont augmenté au cours de la période visée par le présent rapport. Les frais mensuels moyens imposés sur les forfaits de compte-chèques ont augmenté de 13,6 % entre 2005 et février 2013.

Cette augmentation est toutefois assez modeste par rapport au taux d'inflation de 14 % pour la même période.

De façon générale, le nombre maximum d'opérations libre-service prévues par les forfaits de compte-chèques a connu une hausse, ce qui pourrait réduire le montant des frais bancaires par opération. En outre, les frais mensuels moyens par opération ont diminué de 19 % en valeur réelle entre 2005 et 2013. Les forfaits de type « privilège » sont l'exception à cette tendance : le prix par opération a augmenté de 14 % en valeur nominale sur la période de huit ans visée (même si les frais par opération demeurent considérablement moins élevés pour ces comptes que pour les autres types de comptes, mis à part les forfaits de compte-chèques électronique sans frais).

Le solde minimum que les consommateurs doivent conserver dans leur compte-chèques pour que leurs frais mensuels soient annulés a augmenté. Ces augmentations ne se sont pas traduites par des frais indirects plus élevés parce que les coûts de renonciation rattachés aux soldes minimums sont liés aux taux d'intérêt en vigueur, qui sont restés aux plus bas taux jamais enregistrés.

Enfin, les frais variables associés à la réalisation d'opérations qui dépassent les limites du forfait d'un consommateur ou ne sont pas visées par ce forfait ont considérablement augmenté¹. On a observé une augmentation nominale de 46 % du prix moyen des opérations variables entre 2005 et 2013. En 2005, les frais variables imposés par les institutions financières variaient de 0,50 \$ à 0,75 \$ par opération. En 2012, ces mêmes frais variaient de 1,00 \$ à 1,50 \$ par opération. Par exemple, en 2005, les institutions financières facturaient de 0,50 \$ à 0,75 \$ pour chaque opération par guichet automatique qui n'était pas comprise dans le forfait de compte-chèques d'un consommateur. En 2013, elles facturaient entre 0,65 \$ et 1,50 \$ pour ces mêmes opérations, soit une augmentation nominale de 51 %. Notre étude montre que 15,6 % des détenteurs de forfaits ont indiqué avoir à l'occasion (12,7 %) ou souvent (2,9 %) fait davantage d'opérations que le nombre autorisé par leur forfait de compte-chèques chaque mois. Dans la mesure où l'on observe des augmentations considérables des frais bancaires, les frais variables en étaient la cause première et l'évolution de ces frais mérite que l'on y accorde davantage d'attention à l'avenir.

Analyse de la demande : profils des dépenses des ménages pour les comptes-chèques

Lorsque nous avons examiné le coût du compte-chèques moyen du point de vue des consommateurs, nous avons de nouveau constaté une légère tendance à la hausse. Les frais mensuels moyens indiqués comme étant payés par les ménages canadiens pour leurs forfaits de compte-chèques ont augmenté de 11 % en valeur nominale entre 2004 et 2012.

La similitude des tendances observées du côté de l'offre et du côté de la demande mérite d'être soulignée. Si les consommateurs signalaient des augmentations considérables de leurs coûts alors que seulement des augmentations modestes étaient observées quant au prix moyen des forfaits de compte-chèques, cela pourrait vouloir dire que les consommateurs ne tirent pas pleinement profit des

¹ Des frais variables sont habituellement établis à l'égard de chaque opération additionnelle que le consommateur effectue une fois qu'il a atteint le maximum prévu par le forfait. Des frais variables peuvent également être facturés lorsqu'un consommateur effectue un type d'opération qui n'est pas compris dans son forfait de compte-chèques (p. ex. virements par courriel *Interac*).

possibilités offertes sur le marché. Nous avons plutôt constaté un degré élevé de similitude entre l'augmentation modeste des frais mensuels moyens (13 %²) et le coût croissant des forfaits de compte-chèques signalé par les consommateurs (11 %). Cette constatation laisse supposer que les forfaits détenus par les consommateurs, ou les catégories dans lesquelles se retrouvent ces forfaits, ne sont pas de façon prédominante ceux qui sont caractérisés par des augmentations de frais plus élevées que la moyenne. Elle pourrait aussi indiquer que les consommateurs sont relativement bien informés des options qui s'offrent à eux et sont en mesure de choisir des forfaits de compte-chèques à prix concurrentiels.

Nous nous attendions à trouver moins de ménages en mesure de faire annuler leurs frais mensuels en maintenant un solde minimum dans leur compte-chèques, étant donné l'importante augmentation des soldes requis. En fait, la proportion de ménages ayant évité les frais directs de cette manière n'a que légèrement baissé, passant de 8,9 % en 2004 à 7,2 % en 2012.

Enfin, il est intéressant de noter la lente acceptation des comptes bancaires électroniques sans frais. Les services bancaires électroniques sans frais sembleraient être une option rentable, étant donné la tendance en faveur des services bancaires libre-service, les taux de pénétration d'Internet haute vitesse et la propension des consommateurs canadiens à adopter de nouvelles technologies. Seulement 8,6 % des ménages utilisant des services bancaires ont indiqué avoir au moins un compte avec une institution financière en ligne en 2012, soit une hausse par rapport à 6,1 % en 2004. De façon générale, les consommateurs qui ouvrent un compte électronique sans frais conservent au moins un compte-chèques comportant des frais auprès d'une institution financière qui dispose de succursales traditionnelles. Cette constatation est importante parce que la contestabilité ne rehaussera l'efficacité du marché que si les consommateurs sont disposés à rechercher et à adopter de nouveaux produits et services quand c'est dans leur intérêt de le faire. En outre, notre étude a établi que les consommateurs canadiens étaient généralement réticents à changer de forfait de compte-chèques. La lente transition vers des forfaits de compte-chèques électronique sans frais semble être une indication supplémentaire de cette réticence de la part des consommateurs.

Comptes à frais modiques : tendances du marché et demande des consommateurs

Même si l'on s'attend à ce que les marchés concurrentiels génèrent des résultats positifs pour les consommateurs, un marché efficient pourrait néanmoins exclure des segments de la population défavorisés sur le plan économique. Conscient de cette réalité, le gouvernement du Canada a adopté des dispositions législatives sur l'accès aux services bancaires de base et a conclu un protocole d'entente avec huit banques qui se sont engagées à commencer à fournir des forfaits de compte-chèques à frais modiques répondant aux besoins des consommateurs en matière de services bancaires de détail de base en contrepartie de frais mensuels raisonnables. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a la responsabilité de superviser cet engagement public et nous avons

² Le taux d'inflation, mesuré par l'indice des prix à la consommation, a été de 13 % de 2004 à 2012, soit la période visée par l'analyse de la demande. L'analyse de l'offre porte sur la période de 2005 à 2013, au cours de laquelle le taux d'inflation a été de 14 %, selon l'indice des prix à la consommation.

réalisé une analyse des tendances liées aux comptes à frais modiques dans le cadre de notre étude sur l'évolution des frais bancaires.

Notre étude établit des raisons pour conclure qu'un examen des lignes directrices concernant les comptes à frais modiques serait approprié. Bien que la demande visant ces comptes demeure forte depuis leur adoption en 2003, plusieurs banques ont réduit le nombre maximal d'opérations prévues par leurs forfaits de compte à frais modiques ou en ont haussé le prix. En même temps, des substituts proches³, qui offrent un nombre comparable ou supérieur d'opérations, et ce, pour des frais mensuels semblables, ont vu le jour. Ces observations sont importantes en raison de l'augmentation rapide des frais associés aux opérations non prévues par les forfaits de compte-chèques des consommateurs. Un examen des lignes directrices concernant les comptes à frais modiques est donc nécessaire pour veiller à ce que ces comptes demeurent adéquats pour ce qui est de fournir aux consommateurs de produits et de services financiers l'accès à des services bancaires de base à peu de frais.

Conclusion

Au cours des 10 dernières années, les frais des services bancaires de détail ont augmenté de façon modeste. Il est utile de noter les augmentations des frais associés à certains types de forfaits, mais le coût des forfaits de compte-chèques plus simples a généralement diminué par rapport à l'inflation. De façon générale, les institutions financières ont accru le nombre maximal d'opérations prévues par chaque forfait, et ceci a mené à des baisses du prix moyen par opération. Cette constatation est importante parce que l'objet principal des comptes-chèques est de permettre aux consommateurs de faire des opérations de façon sécuritaire et pratique. Notre étude a fait ressortir plusieurs questions auxquelles il serait possible de donner suite à l'avenir pour permettre à l'ACFC d'améliorer sa surveillance de l'évolution des frais bancaires.

³ Les substituts proches sont des forfaits de comptes-chèques dont les frais mensuels sont comparables à ceux des comptes à frais modiques et qui sont offerts par des institutions financières qui n'ont pas signé de protocole d'entente avec le gouvernement du Canada.

Table des matières

Résumé	3
Aperçu	3
L'évolution des frais bancaires : résumé des principales constatations.....	4
Concentration, contestabilité et concurrence dans le secteur bancaire canadien	4
Analyse de l'offre : tendances du marché quant au prix des forfaits de compte-chèques	4
Analyse de la demande : profils des dépenses des ménages pour les comptes-chèques.....	5
Comptes à frais modiques : tendances du marché et demande des consommateurs.....	6
Conclusion.....	7
Table des matières.....	8
1. Introduction	10
2. Analyse documentaire	13
2.1. Concentration	13
2.2. Contestabilité.....	16
2.3. Les frais bancaires et le marché canadien	18
3. Analyse de l'offre : tendances du marché en matière de prix des forfaits de compte-chèques.....	21
3.1. Changements dans les caractéristiques des forfaits de compte d'opérations.....	22
3.2. L'évolution des frais mensuels moyens	24
3.3. Analyse comparative des tendances des frais mensuels moyens pour cinq catégories de forfaits de compte-chèques.....	25
3.4. L'évolution des frais par opération.....	28
3.5. Frais variables	29
3.6. Analyse de l'offre : conclusion	30
4. Analyse de la demande : profil des dépenses des ménages pour leurs comptes-chèques.....	32
4.1. Tendances relatives à la possession d'un compte-chèques	32
4.2. Frais mensuels moyens payés par les ménages par forfait de compte-chèques	35
4.3. Frais mensuels moyens des ménages selon le quartile	37
4.4. Profil des dépenses des ménages pour leurs comptes-chèques	38
4.5. Attitudes des consommateurs à l'égard des institutions financières et des frais bancaires.....	39
4.6. Analyse de la demande : conclusion.....	41

5. Comptes à frais modiques : tendances du marché et demande des consommateurs.....	42
5.1. Qu'entend-on par « comptes à frais modiques »?	42
5.2. Comment les comptes à frais modiques ont-ils évolué depuis 2003?	42
5.3. Émergence de « substituts proches » pour les comptes à frais modiques	44
5.4. Tendances dans la demande de comptes à frais modiques de la part des consommateurs	46
5.5. Connaissance des comptes à frais modiques chez les consommateurs.....	48
5.6. Conclusion.....	49
6. Conclusion.....	50
Bibliographie.....	53
Annexe	56

1. Introduction

Une partie du mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) consiste à mener des recherches sur les tendances et questions nouvelles susceptibles de se répercuter sur les consommateurs de produits et services financiers. Le présent rapport décrit les constatations d'un projet de recherche portant sur l'évolution des frais bancaires au Canada de 2003 à 2013. Le but est de fournir aux décideurs, aux ministères et organismes gouvernementaux, aux chercheurs, aux intervenants de l'industrie et au grand public une analyse systématique et une compréhension générale des principales tendances liées aux frais imposés sur les comptes de dépôt.

Les frais de service dans le secteur des services financiers ont suscité de plus en plus d'intérêt de la part d'intervenants très divers, à mesure que les banques canadiennes se sont développées et ont prospéré. Plus précisément, des questions ont été soulevées au sujet de la compétitivité des frais imposés sur les comptes de dépôt des consommateurs. La politique économique du gouvernement du Canada a toujours reconnu la concurrence comme principal moyen d'assurer des prix équitables sur le marché. Les niveaux relativement élevés de concentration observés dans le secteur bancaire du Canada portent à croire que le marché des services financiers n'est pas aussi concurrentiel qu'il pourrait l'être; par extension, certains se préoccupent du fait que la concentration pourrait contribuer à maintenir les frais à des niveaux qui ne sont pas optimaux pour les consommateurs.

Les recherches sur les frais bancaires au Canada sont peu nombreuses, et il n'y a pratiquement aucune recherche universitaire sur la relation entre la structure du secteur bancaire et l'évolution des frais bancaires. La plupart des études universitaires mettent l'accent sur la corrélation entre le degré de compétitivité du marché, les profits des banques, les taux d'intérêts et les pratiques en matière de prêts. Une raison expliquant cet état de choses pourrait être que, même si les barèmes de prix des institutions financières sont du domaine public, il est difficile d'obtenir des microdonnées brutes fiables⁴ au sujet des frais bancaires que les consommateurs paient chaque mois. Notre étude comble cette lacune de la recherche par l'utilisation des renseignements sur les prix recueillis par l'ACFC auprès des institutions financières sous réglementation fédérale, des renseignements provenant de grandes coopératives de crédit et des vastes quantités de données brutes obtenues dans le cadre de l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid. En plus de ces sources clés, nous utilisons des données tirées des réponses aux questions comprises dans un sondage de suivi sur l'enquête Canadian Financial Monitor, qui visait expressément à fournir des données supplémentaires pour la présente étude.

Dans le présent rapport, l'analyse est présentée en quatre sections. Comme il est mentionné précédemment, le gouvernement du Canada insiste sur l'importance de la concurrence comme principal mécanisme pour veiller à ce que les marchés offrent des prix équitables aux consommateurs. La section 2 offre un survol des théories économiques dominantes au sujet des marchés concurrentiels ainsi que des travaux de recherche largement cités concernant la structure du secteur bancaire au

⁴ Les microdonnées brutes sont les données primaires recueillies d'une source avant le traitement ou la manipulation, pour lesquelles l'unité d'analyse de base est le ménage ou le consommateur.

Canada. Le thème central des théories ayant trait aux marchés concurrentiels est passé des niveaux de concentration à la contestabilité. Le consensus est que le niveau de concentration dans le secteur bancaire canadien est élevé, mais la plupart des recherches universitaires aboutissent également à la conclusion que le marché des services financiers au Canada est relativement concurrentiel. Plus loin dans le présent rapport, nous traitons des éléments d'information qui portent à croire que le marché des services de comptes de dépôt au Canada est contestable⁵. Comme nous l'avons indiqué, peu d'études tendent à établir un lien entre l'analyse de la structure du secteur bancaire et l'analyse des frais bancaires au Canada. Par ailleurs, il n'entre pas dans le cadre de la présente étude de mener une recherche originale sur la structure du marché des services financiers.

À la section 3, nous analysons l'offre, soit l'évolution du prix des comptes-chèques. Nous prenons en considération les changements structurels touchant les caractéristiques, les types d'opérations et le nombre maximal d'opérations inclus dans les forfaits de compte-chèques offerts par dix des plus grandes banques au Canada. Nous examinons les frais moyens des comptes comportant des taux mensuels fixes, ainsi que les frais variables exigés par les institutions financières pour les opérations qui dépassent les limites mensuelles ou pour les types d'opérations qui ne sont pas couverts par les frais mensuels des consommateurs. Nous étudions les tendances des frais indirects et des coûts de renonciation (c.-à-d. la valeur perdue) associés aux forfaits qui exigent que les titulaires de compte conservent un solde minimum. Enfin, nous analysons l'évolution des frais au sein de cinq catégories distinctes de forfaits de compte-chèques ainsi qu'en comparant ces catégories.

À la section 4, nous rendons compte de l'analyse de la demande. Un apport particulier du présent projet de recherche consiste en l'analyse de données sur les frais bancaires du point de vue des consommateurs. Nous examinons l'évolution des frais que les ménages canadiens ont indiqué avoir payés pour leurs forfaits de compte-chèques. Nous étudions ces tendances de façon plus poussée en répartissant les ménages en quartiles, en fonction des frais qu'ils paient. Nous analysons également les tendances relativement à la proportion de consommateurs qui sont en mesure d'éviter les frais directs en maintenant le solde minimum requis dans leur compte-chèques. Enfin, nous interprétons les données au sujet des comportements et des attitudes des consommateurs à l'égard de leurs comptes-chèques, de la mesure dans laquelle ils sont satisfaits de leurs comptes de dépôt et de leurs frais mensuels ainsi que de la question de savoir si les consommateurs ont récemment changé leur forfait de compte-chèques ou s'ils envisageraient de changer d'institution financière.

La section 5 traite en détail des tendances quant à l'utilisation et à l'efficacité des comptes à frais modiques (CFM). Nous analysons le profil des avoirs dans les CFM, depuis leur adoption en 2003 jusqu'à aujourd'hui. Nous examinons les changements qui ont été apportés aux barèmes de frais et aux caractéristiques (p. ex. limites quant au nombre d'opérations) des forfaits de CFM. Afin de déterminer quels segments de la population utilisent ces forfaits, nous étudions les caractéristiques

⁵ Un marché contestable compte un nombre relativement petit d'entreprises qui tendent à se livrer concurrence en raison de la menace que représentent pour elles les nouveaux arrivants sur le marché. La contestabilité exige l'absence d'obstacles réglementaires et économiques importants à l'entrée sur le marché et à la sortie de celui-ci.

démographiques et socio-économiques (p. ex. âge, revenu, profession) des titulaires de CFM. Enfin, nous étudions les conséquences de l'émergence de substituts proches⁶.

⁶ Les substituts proches sont des forfaits de compte-chèques dont les barèmes des frais sont comparables à ceux des CFM et qui sont offerts par des institutions financières qui n'ont pas signé de protocole d'entente sur les comptes à frais modiques avec le gouvernement du Canada.

2. Analyse documentaire

La présente section porte sur les travaux de recherche importants concernant le secteur bancaire canadien. Elle présente les théories économiques dominantes utilisées pour expliquer l'évolution des prix et donne les définitions des principaux concepts.

Les études portant sur l'efficacité du secteur bancaire canadien sont nombreuses mais dépassées. Selon la théorie économique dominante, l'efficacité est le résultat de la concurrence, et la compétitivité devrait se traduire par des conditions avantageuses pour les consommateurs de services financiers. Les études publiées mettent l'accent sur la relation entre la structure des marchés financiers et la puissance commerciale des banques (Northcott, 2004). Des études ont établi que la structure du marché au Canada est caractérisée par une forte concentration, six grandes banques comptant pour plus de 90 % de tous les actifs bancaires⁷. Malgré cela, le consensus général est que le marché des services financiers au Canada est assez concurrentiel (Allen et Engert, 2007; Nathan et Neave, 1989; Shaffer, 1993). Les travaux de recherche effectués ne soutiennent pas l'hypothèse que la concentration du marché financier canadien donne un pouvoir de monopole aux plus grandes banques qui y participent. On a plutôt constaté que le secteur bancaire canadien se comportait d'une manière conforme soit à la « concurrence parfaite » (Shaffer, 1993), soit à la « concurrence imparfaite » (Nathan et Neave, 1989).

Les études semblent indiquer que le marché des services bancaires de détail au Canada est concurrentiel, ce qui signifie que nous devrions nous attendre à trouver des prix qui sont à l'avantage des consommateurs. Néanmoins, on en sait en fait très peu sur l'évolution des frais bancaires au Canada. Les barèmes de prix des institutions financières sont accessibles, mais il y a peu d'enquêtes menées auprès des ménages permettant de recueillir des renseignements exhaustifs sur les frais bancaires payés par les consommateurs chaque mois. C'est pourquoi la question des frais bancaires n'a suscité que peu d'attention dans les travaux de recherche.

2.1. Concentration

Les études concernant l'efficacité du secteur bancaire sont axées habituellement sur la structure du marché et plus particulièrement sur sa compétitivité. D'après la théorie économique traditionnelle, les marchés concurrentiels amènent les entreprises à devenir des « preneurs de prix », ce qui signifie que les prix de leurs produits et services s'établissent à un niveau considéré comme étant optimal et plus avantageux pour les consommateurs. Dans les marchés moins concurrentiels, on s'attend à ce que les entreprises deviennent des « décideurs de prix » : elles sont en mesure de maximiser leurs profits en fixant les prix bien au-dessus du coût moyen de la prestation d'un service (Northcott, 2004). Autrement dit, une concurrence accrue entre les banques devrait générer de meilleurs résultats pour les consommateurs de produits et services financiers, alors qu'une concurrence moindre permet aux banques de refuser d'accorder du crédit, d'offrir des taux d'intérêt plus bas sur les dépôts et, du moins en théorie, d'imposer des frais plus élevés pour les services de compte-chèques (Berger et Hannan, 1989; Hannan, 1991).

⁷ Les banques faisant partie des « six grandes » sont TD Canada Trust, RBC, Banque Scotia, BMO, CIBC et Banque Nationale (Allen et Engert, 2007).

Jusqu'à récemment, l'analyse de l'efficience reposait sur une théorie appelée structure-comportement-rendement (SCR). Selon cette théorie, plus il y a d'entreprises sur un marché donné, plus la concurrence est forte. Cela suppose qu'il y a une relation de cause à effet entre la structure du marché et les prix, puis entre les profits et la puissance commerciale (Northcott, 2004, p. 18). Lorsqu'un petit nombre d'entreprises contrôle une grande part d'un marché, ce marché est généralement défini comme faisant l'objet d'une forte concentration, et il est considéré comme étant moins concurrentiel. Parce que le secteur bancaire au Canada est caractérisé par une forte concentration, les travaux de recherche reposant sur la perspective SCR tendent à prédire des frais relativement élevés pour les consommateurs, ainsi que d'importants profits et un pouvoir d'« établissement des prix » pour les institutions financières qui contrôlent la majeure partie des actifs bancaires du pays.

Dans une étude largement citée, des chercheurs de premier plan ont tenté d'établir si la concurrence dans le secteur bancaire était « bonne » du point de vue de la société et des consommateurs (Berger, Demirguc-Kunt, Levine et Haubrich, 2004). En réalisant une méta-analyse d'une recherche originale menée au début des années 1990 aux États-Unis, ils ont confirmé que les banques dans les marchés locaux à plus forte concentration imposaient des taux d'intérêt plus élevés sur les prêts et versaient des taux moins élevés sur les dépôts de détail. Ils ont aussi constaté que les avantages concurrentiels des petites et des grandes banques étaient différents. Les banques plus petites profitent de l'« information incertaine » fondée sur les relations avec les clients, et elles utilisent cette information pour accorder des prêts à des particuliers et à des petites entreprises qui sont souvent des emprunteurs moins transparents, présentant davantage de risques. Les banques plus grandes tirent profit d'outils analytiques fondés sur de l'« information factuelle »; elles utilisent les renseignements obtenus pour desservir des sociétés ou des clients plus gros, plus sûrs et plus transparents. Les auteurs ont conclu que les résultats de la concentration du marché pouvaient varier selon le type de client et la taille des banques.

Au moment d'analyser l'effet de la concentration du marché, il est essentiel de prendre en considération des variables clés, comme la taille et la géographie. Hannan (2001), par exemple, a étudié les effets de l'arrivée de grandes institutions financières à marchés multiples dans des régions des États-Unis qui avaient toujours été des marchés bancaires locaux. L'étude a démontré que les grandes banques américaines présentes dans de multiples États imposaient des frais considérablement plus élevés que les banques présentes dans un seul État (Hannan, 2001). Pour l'ensemble de leurs services, les grandes banques (dont les actifs dépassent 1 milliard de dollars US) facturaient des montants considérablement plus élevés que les petites banques (dont les actifs sont inférieurs à 100 millions de dollars US). La raison de cette différence est que les institutions financières à marchés multiples ont tendance à offrir le même taux d'intérêt et à imposer les mêmes frais bancaires de détail dans chacun des marchés locaux qu'elles desservent, même si certaines régions peuvent être plus rentables que d'autres. Cela signifie que la relation entre les niveaux de concentration du marché et le taux d'intérêt moyen offert sur les dépôts devient moins étroite à mesure que davantage de grandes institutions financières à marchés multiples arrivent dans une région. Les banques à marchés multiples réagissent moins aux changements des niveaux de concentration dans différents marchés. En utilisant des ensembles de données sur les frais bancaires de détail, Hannan (2005) a par la suite confirmé l'hypothèse selon laquelle les banques à

marchés multiples sont moins sensibles aux changements dans les conditions du marché de régions particulières.

Parce que le marché des services bancaires au Canada est considéré comme faisant l'objet d'une forte concentration, les recherches dans le cadre des études fondées sur la théorie SCR relativement aux effets de la structure du marché sont particulièrement pertinentes. Les chercheurs qui s'appuient sur la théorie SCR s'attendent à trouver une relation positive entre la concentration du marché et les profits des participants au marché. Une corrélation positive entre la concentration et les profits est considérée comme étant la preuve de marchés moins efficaces et, par extension, de résultats moins avantageux pour les consommateurs qui achètent des produits et des services (Shaffer, 1993, p. 50).

Les résultats empiriques des travaux de recherche fondés sur la théorie SCR quant aux effets de la concentration du marché varient. Certains chercheurs ont réussi à établir une corrélation positive entre la concentration et les profits; très souvent, cependant, il n'est pas possible de confirmer cette relation. De plus, il n'a en général pas été possible de déterminer ce que devrait être le niveau de référence pour ce qui est des profits concurrentiels, et ce fait remet en question la capacité de tirer des conclusions au sujet de l'efficacité (Shaffer, 1993, p. 51). On a aussi soulevé des questions à savoir si les données comptables permettent de mesurer de manière fiable les profits et, de là, le pouvoir d'« établissement des prix ». Il est également difficile de définir les limites géographiques des marchés pour déterminer leurs niveaux de concentration particuliers. Il n'est pas non plus facile de faire la distinction entre produits et services; le secteur financier consiste en de nombreux marchés qui se chevauchent et offre des produits tant différenciés que substituables, dont bon nombre sont aussi offerts par des institutions autres que des banques (Northcott, 2004). Enfin, même lorsqu'une forte corrélation positive peut être établie entre la concentration et les profits, une nouvelle théorie — l'« hypothèse de la structure efficace », ou SE — a suscité un appui considérable et offre une explication divergente du même phénomène.

L'approche de la SE cherche aussi à expliquer l'effet de la concentration du marché sur les prix. Cependant, les travaux de recherche fondés sur l'hypothèse de la SE laissent entendre que les fortes corrélations positives entre les concentrations de marché et les profits témoignent d'une efficacité accrue, et non de la puissance commerciale ou de l'« établissement des prix ». Selon ces travaux, les entreprises plus grandes sont plus efficaces et productives, et ont donc des coûts moins élevés. Ces coûts moins élevés peuvent se traduire par des profits plus élevés, qui peuvent à leur tour être utilisés pour acquérir des parts de marché ainsi que de la puissance commerciale. Autrement dit, selon la théorie de la SE, la concentration est le résultat d'une plus grande efficacité des entreprises plutôt que du manque d'efficacité des marchés ou de l'établissement de prix. L'acquisition de parts de marché est considérée comme attribuable au rendement des entreprises, à une saine gestion des affaires et à l'efficacité générale de leurs opérations (Northcott, 2004). Cette hypothèse est particulièrement pertinente dans le cas du Canada parce qu'elle signifie que les profits importants et les niveaux de concentration élevés dans le marché bancaire pourraient être le résultat de la grande efficacité des banques, qui ont graduellement acquis des parts de marché. Si tel est le cas, nous devrions nous attendre à ce que les barèmes de frais soient à l'avantage des consommateurs, même si les profits et la concentration du marché peuvent être relativement élevés.

Les résultats empiriques des travaux de recherche menés sur la concentration du marché selon la théorie de la SE varient également. On a constaté une corrélation négative entre la concentration du marché et les rendements indiqués par le secteur bancaire dans son ensemble, ce qui contredit les hypothèses tant de la SCR que de la SE. Cependant, à l'échelle de l'entreprise, il semble qu'une plus grande part de marché soit liée à des profits plus élevés, une constatation qui concorde avec les prédictions tant de la SE que de la SCR. D'autre part, il semble y avoir une faible corrélation positive entre l'efficacité et les profits, ce qui vient appuyer dans une certaine mesure l'approche de la SE (Northcott, 2004). En conclusion, les travaux de recherche qui tentent d'expliquer les prix des services financiers en fonction de la concentration du marché, de la puissance commerciale ou de l'efficacité des grandes entreprises n'ont généralement pas donné de résultats empiriques très satisfaisants. Les travaux de recherche donnent aussi à croire que la concentration a des effets encore moins significatifs dans les pays plus petits caractérisés par des fardeaux réglementaires moindres — une constatation qui pourrait être pertinente dans le cadre d'un examen du secteur bancaire canadien. Il est évident que les approches de la SE et de la SCR omettent toutes deux certaines variables qui ont une incidence sur les frais bancaires.

2.2. Contestabilité

Compte tenu des difficultés décrites à la section 2.1, la principale préoccupation des travaux de recherche portant sur l'efficacité du secteur financier est passée de la concentration à la contestabilité. Un marché est défini comme étant contestable lorsqu'il n'existe pas d'obstacles juridiques ni économiques importants à l'entrée sur le marché et que la sortie de celui-ci se fait aussi relativement sans coût (Nathan et Neave, 1989, p. 578). Les chercheurs Bresnahan (1982) et Lau (1982) ainsi que Panzar et Rosse (1987) ont élaboré des modèles théoriques qui sont largement utilisés pour analyser de façon empirique la relation entre l'efficacité du marché (c.-à-d. sa compétitivité) et la contestabilité. Le modèle le plus cité dans les travaux de recherche sur le système bancaire canadien est la statistique H de Panzar-Rosse. La statistique H mesure la relation entre les changements touchant les prix des intrants et les revenus gagnés par des banques déterminées (Allen et Liu, 2007, p. 2). Les données propres aux entreprises peuvent ensuite être regroupées pour évaluer le degré de contestabilité d'un marché. Selon la théorie de Panzar et Rosse, il existe trois types de marchés : le monopole, la concurrence monopolistique ou concurrence imparfaite et la concurrence parfaite. Selon certaines hypothèses restrictives⁸, la statistique H peut être interprétée comme une mesure continue et croissante du niveau général de concurrence qui prévaut dans un marché donné. Cela signifie que, selon le modèle Panzar-Rosse, lorsque $H = 0$, on peut conclure que les entreprises se concertent pour fixer les prix et maximiser les profits; autrement dit, une valeur de zéro pour la statistique H indique que les entreprises se comportent comme des monopoleurs. Par contre, lorsque $H = 1$, le marché est parfaitement concurrentiel. Des valeurs statistiques de H variant entre 0 et 1 (p. ex. $H = 0,52$) indiquent donc que le marché est caractérisé par une concurrence monopolistique ou imparfaite (Allen et Liu, 2007, p. 6).

Des travaux de recherche considérables ont été faits sur la contestabilité du secteur bancaire au Canada (Northcott, 2004, p. 21), mais certains de ces travaux sont dépassés. Cependant, la structure du secteur

⁸ Ces hypothèses sont décrites en détail dans l'article de Panzar et Rosse (1987).

bancaire canadien est considérée comme remarquablement stable, et le marché a peu changé pour ce qui est de la concentration et de la contestabilité depuis la réalisation des travaux de recherche. Alli Nathan et Edwin H. Neave (1989) ont effectué un essai Panzar-Rosse transversal sur les secteurs des banques, des sociétés de fiducie et des hypothèques au Canada pour les années 1982 à 1984. Leur analyse les a menés à rejeter l'hypothèse selon laquelle le secteur bancaire canadien est un monopole ou ses entreprises se comportent d'une manière collusoire. Ils ont plutôt constaté que les changements dans les revenus des entreprises étaient conformes à une concurrence monopolistique pour chacune des années visées par l'examen, et qu'une concurrence parfaite ne pouvait être écartée pour 1982 (Nathan et Neave, 1989, p. 586).

Cette méthode d'analyse a par la suite été étendue et en grande partie confirmée par Sherrill Schaffer (1993). L'objectif principal des travaux de recherche de Schaffer était d'évaluer l'efficacité du secteur bancaire du Canada, caractérisé par une concentration relativement importante, à la lumière des fusions et acquisitions continues aux États-Unis. Autrement dit, son intérêt à l'égard du Canada était avant tout motivé par le fait que le secteur financier canadien avait plus ou moins été dominé par six banques depuis les années 1930 (Shaffer, 1993, p. 50). En utilisant les données sur le revenu annuel, Schaffer a effectué une analyse de régression en série chronologique du secteur bancaire canadien sur deux décennies. Les travaux de Schaffer ont révélé une concurrence vigoureuse entre les banques canadiennes, ce qui l'a mené à conclure que le secteur bancaire canadien s'apparentait à une structure de marché en concurrence parfaite de 1965 à 1980, et que la concurrence avait semblé augmenter après l'adoption de la *Loi sur les banques*, en 1980 (Shaffer, 1993, p. 58).

Plus récemment, Jacob A. Bikker et Katharina Haaf (2002) ont appliqué le test de la statistique H de Panzar-Rosse à 23 pays sur une décennie (de 1988 à 1998). Leurs constatations cadrent avec une concurrence monopolistique pour tous les pays examinés, y compris le Canada. Ce résultat est assez caractéristique pour l'approche Panzar-Rosse à la contestabilité, ce qui permet de croire que le test de la statistique H surestime de façon systématique la compétitivité. Selon Bikker et Haaf, le secteur bancaire des Pays-Bas est le plus concurrentiel, et la concurrence est généralement plus forte en Europe qu'aux États-Unis, au Canada ou au Japon. Une faible concentration est habituellement liée à des niveaux élevés de concurrence, mais cette relation est faible puisque certains pays ayant des niveaux peu élevés de concentration ont également des niveaux de concurrence relativement bas (p. ex. les États-Unis). De façon générale, la concurrence semble être la plus forte entre les grandes banques qui exercent leurs activités principalement sur le marché international, alors que l'on constate qu'elle est la plus faible parmi les banques plus petites qui exercent leurs activités surtout dans les marchés locaux (Bikker et Haaf, 2002, p. 2211). Claessens et Laeven (2004) ont depuis étendu cette étude à 50 pays dans le but d'isoler les facteurs expliquant le mieux la contestabilité. Ils concluent que la contestabilité est positivement liée à la présence de banques étrangères, à des restrictions moindres concernant les types de services financiers qu'une banque peut offrir (p. ex. valeurs mobilières, assurances, biens immobiliers) et à des fardeaux réglementaires moins lourds pour les entreprises qui entrent sur le marché (Northcott, 2004, p. 23).

Plus récemment encore, Jason Allen et Ying Liu (2007) ont utilisé la statistique H pour mesurer la contestabilité du secteur bancaire au Canada du deuxième trimestre de 2000 au premier trimestre de

2006. Les auteurs apportent des correctifs à plusieurs problèmes relevés dans des études précédentes, qui peuvent avoir amené les chercheurs à surestimer la compétitivité dans les applications empiriques du modèle de Panzar-Rosse. Allen et Liu sont en mesure d'établir que le système bancaire canadien est caractérisé par une « concurrence imparfaite » ou « monopolistique ». Leur constatation concorde avec celles de travaux de recherche antérieurs. Leur préoccupation particulière se rapportait aux effets négatifs liés aux niveaux élevés de concentration, et les auteurs ont pu rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle les banques canadiennes exercent un pouvoir de monopole (Allen et Liu, 2007, p. 12).

Les travaux de recherche fondés sur l'approche de la SE ont démontré que le fait d'imposer davantage de restrictions réglementaires à la concurrence de banques étrangères est lié à des résultats « négatifs », tels des prix moins avantageux pour les clients. Inversement, la réduction des obstacles à la propriété étrangère des banques et l'allègement du fardeau de l'entrée sur le marché pour les banques étrangères sont tous deux généralement associés à des prix plus avantageux pour les clients (c.-à-d. à des résultats « positifs »). La propriété publique de banques est généralement associée à un accès restreint au crédit et à une baisse de la stabilité du système financier (c.-à-d. à des résultats « négatifs »). Par conséquent, les politiques qui limitent la concurrence des banques — la réglementation, les obstacles à la participation des banques étrangères et le contrôle direct des ressources bancaires par l'État — ont tendance à être associées à des résultats « négatifs » et à une efficacité générale moindre du secteur bancaire. En résumé, les travaux de recherche examinés fournissent un nombre considérable d'éléments d'information indiquant que la concurrence est « bonne » du point de vue social (Berger, Demirguc-Kunt, Levine et Haubrich, 2004).

La principale constatation des études fondées sur la SE qui portent sur la contestabilité est que la concurrence imparfaite ou monopolistique est caractéristique des secteurs bancaires dans l'ensemble des pays développés. Le fait de définir un secteur comme étant en situation de concurrence imparfaite revient à affirmer qu'il présente certaines caractéristiques associées tant aux marchés parfaitement concurrentiels qu'aux marchés monopolistiques (Allen et Engert, 2007, p. 40). Comme les marchés parfaitement concurrentiels, les marchés en concurrence imparfaite comptent un certain nombre de fournisseurs offrant des services comparables; d'autres entreprises peuvent légalement entrer sur le marché ou en sortir d'une manière qui n'est pas prohibitive du point de vue économique. Parallèlement, parmi les caractéristiques courantes de la concurrence monopolistique, on note les investissements appréciables des entreprises dans des biens incorporels comme l'image de marque, la fidélisation de la clientèle et la différenciation des produits. Les investissements créent un marché où les clients ne se comportent pas comme si les services offerts par les différentes entreprises étaient parfaitement interchangeables, même si d'un point de vue objectif les services sont identiques. Cela signifie que les entreprises se livrent moins une concurrence fondée sur le prix et se concentrent davantage sur la différenciation de leurs produits et services, et que les clients sont moins susceptibles de changer de fournisseur dans le but de réduire leurs coûts. Dans les économies plus avancées, la concurrence monopolistique est la structure de marché la plus fréquente (Allen et Engert, 2007, p. 40).

2.3. Les frais bancaires et le marché canadien

Les travaux de recherche que nous avons examinés portent presque exclusivement sur la relation entre, d'une part, la structure du marché des services financiers et, d'autre part, les revenus déclarés par les

banques, leurs pratiques en matière de prêts et les taux d'intérêt offerts sur les dépôts. Même si la plupart des chercheurs s'entendent pour dire que le secteur bancaire au Canada présente une forte concentration, le consensus qui se dégage des travaux de recherche est aussi que son marché des services financiers est relativement concurrentiel. Il n'y a pas d'études universitaires ni de recherches systématiques au sujet de la relation entre la structure du marché canadien des services financiers et les frais bancaires payés par les consommateurs. De plus, la plupart des travaux de recherche limités sur les frais bancaires au Canada ne vont pas au-delà de l'analyse de l'offre, soit le prix du marché des services bancaires (p. ex. Mintel Comprimedia, 2011; Association des banquiers canadiens, 2013). La présente étude contribue à combler cette lacune des travaux de recherche antérieurs. Notre rapport se fonde sur des données tirées de l'enquête Canadian Financial Monitor pour examiner la demande et déterminer l'évolution des frais effectivement payés par les consommateurs pour les services financiers.

Dans un récent rapport, Mintel Comprimedia (2011) décrit le marché financier canadien comme une petite industrie qui fait l'objet d'une réglementation stricte et qui est dominée par une poignée d'acteurs nationaux qui, ensemble, contrôlent plus de 90 % du marché. Mintel poursuit en affirmant que le marché est difficile à pénétrer pour les joueurs de l'extérieur. Mintel soutient que, en termes relatifs, le marché bancaire est beaucoup moins concurrentiel au Canada qu'aux États-Unis et que, par conséquent, les services bancaires de détail ont tendance à être plus coûteux au Canada. Enfin, Mintel fait valoir que des solutions de rechange à moindre coût existent mais qu'il est difficile d'amener les clients canadiens à changer de banque. Lors d'une enquête menée par Mintel, la plupart des Canadiens ont affirmé qu'ils n'avaient pas l'intention de changer d'institution financière pour quelque raison que ce soit.

D'autres études ont démontré que les consommateurs canadiens sont disposés à changer de banque pour bénéficier d'une meilleure expérience. Ernst and Young (2013) a récemment commandé une enquête pour étudier les attitudes de plus de 2 400 consommateurs canadiens envers leur banque relativement à un éventail de sujets, y compris leur volonté de changer de banque. L'enquête a révélé qu'environ 14 % des clients avaient changé de banque ou de coopérative de crédit principale au cours des cinq dernières années. Par ailleurs, 70 % des clients qui avaient fait ce changement ont indiqué que celui-ci avait été facile et simple.

La perception que le marché des services financiers est beaucoup moins concurrentiel au Canada qu'aux États-Unis ne concorde pas avec les résultats de la plupart des travaux de recherche qui ont été menés. La concentration du marché est considérablement plus grande au Canada qu'aux États-Unis, mais la plupart des économistes considèrent maintenant que la contestabilité est un indicateur plus important de la compétitivité. Bikker et Haaf (2002, p. 2202), par exemple, ont attribué une statistique H de 0,54 aux États-Unis et de 0,60 au Canada, ce qui indique que le marché des services financiers du Canada est plus contestable que le marché américain. Ernst and Young (2012) a également constaté une augmentation du nombre de nouveaux arrivants sur le marché financier du Canada. Ces nouveaux arrivants comprennent les filiales de banques étrangères et des banques nationales nouvellement créées contrôlées par des entités non financières. Il importe également de souligner que les banques font concurrence à des entités non bancaires qui fournissent des produits et des services financiers, comme ATB Financial, Desjardins et les coopératives de crédit (Association des banquiers canadiens,

2013). Les « cinq grandes »⁹ banques détiennent environ 68 % des comptes de dépôt de détail au Canada, mais leur part de marché varie beaucoup d'une province à l'autre. Au Manitoba, les plus petites banques et coopératives de crédit comptent pour 45 % des comptes de dépôt de détail tandis qu'en Ontario, les cinq grandes banques détiennent 96 % du marché.

L'Association des banquiers canadiens a récemment mené une étude sur les frais bancaires au Canada (Association des banquiers canadiens, 2013a). L'Association a constaté que le marché des services financiers était très concurrentiel et a souligné le fait que plus de 100 forfaits de compte différents sont offerts sur le marché et que plus de 40 entreprises offrent des produits et des services financiers. Cette constatation cadre davantage avec le consensus établi dans les études publiées qu'avec les constatations de l'étude de Mintel. L'Association des banquiers canadiens a en outre affirmé que les consommateurs pouvaient exercer un grand contrôle sur les frais bancaires qu'ils paient. La recherche de l'Association a montré que 31 % des consommateurs de produits et services financiers au Canada ne payaient aucuns frais bancaires pour les raisons suivantes : i) ils ont des forfaits de compte sans frais offerts par des entreprises comme ING Direct et Services financiers le Choix du Président; ii) ils profitent de rabais spéciaux accordés sur des forfaits bancaires, comme ceux offerts aux étudiants et aux aînés; ou (iii) les frais sont annulés par leur institution financière à la condition qu'ils conservent dans leur compte-chèques un solde minimum déterminé. Évidemment, les consommateurs qui conservent un solde minimum doivent assumer un coût de renonciation, comme les intérêts que leurs économies auraient produits dans un compte d'épargne à rendement plus élevé. Les comptes pour lesquels il est exigé que les consommateurs conservent un solde minimum ne sont pas des comptes sans frais, mais plutôt des comptes pour lesquels les consommateurs engagent des coûts indirects. L'Association des banquiers canadiens ne tente pas d'analyser la façon dont les frais bancaires varient selon les différents types de ménages; une telle analyse donnerait des renseignements plus pertinents au sujet des ménages qui paient des frais bancaires plus élevés et de la raison pour laquelle ils les paient.

Le principal problème en ce qui concerne les études existantes sur les frais bancaires au Canada est qu'elles ne peuvent expliquer l'évolution des prix que les consommateurs paient pour les services financiers. Comment les frais mensuels ont-ils évolué par rapport au taux d'inflation pour d'autres produits et services? Comment les changements touchant les frais mensuels varient-ils selon différents segments de la population? Ce sont là certaines des questions auxquelles les études publiées ne répondent pas de manière satisfaisante. Nous commencerons à y répondre dans la section qui suit.

⁹ Les « cinq grandes » banques sont TD Canada Trust, RBC, Banque Scotia, BMO et CIBC.

3. Analyse de l'offre : tendances du marché en matière de prix des forfaits de compte-chèques

Dans la présente section, nous analysons l'évolution du prix du marché pour les comptes-chèques au Canada. Ce prix comprend les frais mensuels fixes facturés pour les forfaits de compte-chèques des consommateurs, les frais variables imposés par les institutions financières pour les opérations qui dépassent les limites mensuelles ou pour les opérations d'un type non visé par un forfait de compte-chèques donné (p. ex. les retraits aux guichets automatiques d'autres banques) et les frais indirects (c.-à-d. les coûts de renonciation) associés aux forfaits comportant un solde minimum. Le prix ne comprend pas les autres frais, comme les frais pour chèque sans provision et les frais pour découvert, en raison du manque de micro-données adéquates sur ces frais.

Nos constatations concordent de façon générale avec le consensus qui se dégage des études, tel qu'indiqué ci-dessus dans l'analyse documentaire. Même si les études décrites à la section 2 mettent presque toutes l'accent sur les profits et les pratiques des institutions financières en matière de prêts, ainsi que sur les taux d'intérêt qu'elles offrent, tous s'entendent généralement pour dire que le secteur bancaire au Canada est en situation de concurrence imparfaite. En ce qui concerne les services de compte-chèques, le marché offre un choix considérable. Il est contesté en ce sens qu'il compte plus de 40 institutions financières qui offrent aux consommateurs plus de 100 forfaits de compte-chèques différents. Cependant, le marché présente également une certaine concentration parce que la très grande majorité des consommateurs ont un compte auprès d'une des « six grandes » banques (c.-à-d. TD Canada Trust, RBC, Banque Scotia, BMO, CIBC ou Banque Nationale). La nature du secteur bancaire du Canada, qui présente à la fois concentration et contestabilité, cadre avec le concept de concurrence imparfaite, tel que défini par la théorie économique courante. Le fait que l'on observe que les institutions financières se font concurrence tant sur le plan des prix que sur celui des services (p. ex. le nombre d'opérations autorisées, les programmes de récompense) cadre également avec les théories économiques courantes sur la concurrence imparfaite.

La section 3.1 décrit brièvement comment les caractéristiques des forfaits de compte-chèques ont évolué de 2005 à 2013. La section 3.2 analyse en détail les frais mensuels moyens. Nous comparons ensuite la tendance du prix nominal des forfaits de compte-chèques avec l'indice des prix à la consommation pour déterminer l'importance de l'augmentation (ou de la diminution) réelle des frais bancaires mensuels par rapport à l'inflation. À la section 3.3, nous examinons de plus près l'évolution des prix en étudiant les tendances des frais mensuels moyens selon cinq catégories différentes de forfaits de compte-chèques. La section 3.4 traite des changements quant au nombre maximal d'opérations autorisées par les forfaits de compte-chèques, afin d'analyser la façon dont les frais ont évolué du point de vue du prix par opération. Enfin, la section 3.5 examine de plus près les tendances des frais variables, qui sont imposés sur les opérations non visées par les forfaits de compte-chèques.

3.1. Changements dans les caractéristiques des forfaits de compte d'opérations

Avant de passer à l'évolution des prix du marché, il est important d'établir une définition pratique des comptes-chèques et de décrire brièvement comment leurs caractéristiques ont changé au cours de la période visée par le présent rapport. Nous mettons l'accent sur les principales caractéristiques des forfaits de compte-chèques offerts par dix institutions financières — les six grandes banques ainsi que Desjardins, la Banque Laurentienne, ATB Financial et Vancity — qui, ensemble, desservent la quasi-totalité du marché au Canada. Nous examinons ces caractéristiques pour les années 2005 et 2013, puis nous les comparons. Cela nous aide à mieux comprendre la mesure dans laquelle les institutions financières se font concurrence en fonction du prix plutôt que de la différenciation du service, de la marque et du produit. Comme nous l'avons indiqué, la concurrence dans les économies industrielles modernes est souvent « imparfaite ». Dans des conditions de marché en concurrence imparfaite, les institutions financières ont tendance à se livrer concurrence moins en fonction du prix et davantage en fonction du service — par exemple, le nombre d'opérations autorisées, les programmes de récompense et d'autres caractéristiques. Les consommateurs ne voient habituellement pas les produits et services financiers comme étant parfaitement interchangeables; par conséquent, la concurrence peut souvent être fondée sur l'image de marque, la différenciation des produits ou le changement des caractéristiques rattachées aux produits et services.

Le but principal des comptes-chèques est de permettre aux clients d'avoir accès à leur argent de façon sécuritaire et pratique grâce à un éventail de mécanismes différents. Les comptes-chèques sont conçus pour faciliter les opérations plutôt que l'épargne. Les intérêts gagnés sur les dépôts dans des comptes-chèques sont minimes. Généralement, les banques et autres institutions financières imposent plutôt des frais mensuels pour un forfait qui autorise un nombre déterminé (ou, de plus en plus, illimité) d'opérations¹⁰. Une plus petite proportion des forfaits de compte-chèques prévoient des frais par opération plutôt que des frais mensuels¹¹.

En plus de cette fonction de base, les comptes-chèques présentent des caractéristiques très diverses que les institutions financières ont modifiées au cours des dix dernières années. Nous décrivons ci-après les types de changements les plus courants, dont plusieurs sont essentiels à une analyse systématique de l'évolution des frais bancaires.

Rabais au lieu de chèques sans frais. Un certain nombre d'institutions financières ont cessé d'offrir des comptes-chèques sans frais à certains segments du marché, comme les aînés ou les jeunes. La tendance consiste plutôt à offrir à ces consommateurs un rabais spécial, allant de 4 \$ à 9,95 \$ par mois, sur les forfaits de comptes courants.

¹⁰ En 2005, nous avons relevé 23 forfaits de compte-chèques ne comportant aucune limite quant au nombre d'opérations autorisées. En 2011, le nombre de forfaits à opérations illimitées avait atteint 43.

¹¹ Selon un sondage Ipsos Reid commandé par l'ACFC, 78,6 % des comptes-chèques comportant des frais qui sont détenus par les consommateurs prévoient des frais mensuels fixes, alors que 21,4 % d'entre eux prévoient des frais mensuels qui varient selon le nombre d'opérations effectuées chaque mois par les consommateurs.

Virements électroniques. Au cours des huit dernières années, la plupart des institutions financières ont instauré une importante nouvelle modalité qui permet aux consommateurs de transférer de l'argent à d'autres personnes par courriel ou par voie électronique. Les virements de fonds par courriel *Interac* sont habituellement offerts aux clients ayant des comptes-chèques, moyennant des frais allant de 1 \$ à 1,50 \$ par opération. Dans le cas de la plupart des institutions financières, les frais pour un virement par courriel sont de 50 % plus élevés que les frais imposés sur les opérations en succursale, les retraits aux guichets automatiques ou les virements par téléphone¹².

Frais pour les opérations bancaires par téléphone. Les opérations bancaires par téléphone de tout type étaient auparavant considérées comme des opérations libre-service. Cela signifiait que les consommateurs n'encourageaient que des frais minimes, voire aucuns frais, pour transférer de l'argent, payer des factures ou accéder à l'information sur leurs dépôts au moyen du téléphone. Au cours des huit dernières années, certaines institutions financières ont créé deux catégories d'opérations bancaires par téléphone : les opérations entièrement automatisées et les opérations avec aide. Les frais rattachés aux opérations bancaires par téléphone entièrement automatisées (p. ex. chaînes téléphoniques, réponse vocale interactive) n'ont pas beaucoup changé puisque ces opérations sont toujours en grande partie considérées comme des opérations libre-service. Par contre, lorsqu'un consommateur parle en direct à un représentant du service à la clientèle, l'opération est maintenant définie comme une opération bancaire par téléphone avec aide. Ce type d'opération n'est pas inclus dans les forfaits de compte-chèques et est assujéti à un éventail de nouveaux frais.

Solde minimum plus élevé. Les institutions financières ont haussé le solde minimum que les consommateurs doivent maintenir pour que leurs frais mensuels soient annulés. Tel que mentionné antérieurement, le maintien d'un solde minimum dans un compte-chèques pour éviter les frais mensuels comporte des coûts de renonciation. Un de ces coûts de renonciation se rattache à l'intérêt que les consommateurs auraient pu gagner s'ils avaient déposé leur argent dans un compte d'épargne à rendement élevé. Un coût de renonciation plus important consiste en les intérêts accumulés que les consommateurs auraient pu éviter s'ils avaient utilisé leur argent pour rembourser des dettes au lieu de maintenir un solde minimum dans leur compte-chèques. Les coûts de renonciation peuvent être considérés comme des frais indirects parce qu'ils ne sont pas imposés directement aux consommateurs par les institutions financières. Étant donné que les soldes minimums exigés n'ont pas augmenté dans la même mesure où les taux d'intérêt ont baissé, la tendance ne s'est pas encore traduite par des coûts de renonciation plus élevés. La plupart des consommateurs n'ont pas subi d'augmentation des frais indirects en raison d'exigences relatives à un solde minimum plus élevé, et cela est particulièrement vrai dans le cas des consommateurs qui ont peu de dettes à taux d'intérêt élevé ou qui n'en ont pas. Si les taux d'intérêt applicables à des produits tels les hypothèques commencent à augmenter, cela touchera les consommateurs pour qui l'annulation des frais de compte-chèques est liée au maintien d'un solde minimum. Il faut beaucoup de compétence en planification et en gestion financières pour calculer les coûts de renonciation rattachés au maintien d'un solde minimum pour éviter des frais mensuels par opposition au paiement des frais mensuels et à l'investissement ou au remboursement de dettes. Cette tendance à l'égard d'exigences relatives à un solde minimum plus élevé fait à tout le moins ressortir le

¹² Une exception est la Banque Scotia, qui impose les mêmes frais de 1 \$ sur tous les virements.

besoin d'outils de littératie financière qui aident les consommateurs à prendre des décisions éclairées et responsables.

Frais variables plus élevés. Les frais variables qui s'appliquent aux opérations non incluses dans les forfaits de compte-chèques ont considérablement augmenté. On note trois situations où des frais variables peuvent être imposés : 1) les opérations ne sont pas incluses dans le forfait de compte-chèques en question (par exemple, les virements de fonds par courriel *Interac*); 2) les opérations dépassent la limite prévue par le forfait; 3) les opérations sont effectuées au moyen d'un compte-chèques dont le forfait prévoit des frais mensuels par opération et aucune limite d'opérations autorisées. Nous définissons les frais imposés sur ces opérations comme étant variables parce qu'ils varient beaucoup selon le forfait et le type d'opération. Ils peuvent également varier d'un mois à l'autre selon le nombre d'opérations au-delà de la limite prévue par le forfait ou le nombre d'opérations qui ne sont pas visées par le forfait du consommateur. En 2005, les institutions financières examinées dans le cadre de la présente analyse ont facturé entre 0,50 \$ et 0,75 \$ pour chaque opération non visée par le forfait de compte-chèques du consommateur. En 2012, les mêmes institutions financières ont facturé entre 1 \$ et 1,50 \$ par opération.

Nombre maximum d'opérations permises. Les institutions financières ont considérablement augmenté le nombre maximum d'opérations permises par plusieurs forfaits de compte-chèques. Le nombre total d'opérations autorisées a augmenté, mais en outre, les institutions financières permettent de plus en plus aux consommateurs de décider de la façon dont ces opérations sont réparties entre les options de libre-service et les options en succursale. Il y a huit ans, il était plus courant pour les institutions financières de fixer des limites plus strictes quant au nombre maximum d'opérations en succursale incluses dans le forfait, particulièrement dans le cas des forfaits de compte-chèques moins coûteux. La plus grande souplesse accordée dernièrement pourrait réduire les frais variables pour les consommateurs qui ont tendance à faire davantage d'opérations en succursale. Pour déterminer ce que ces changements structurels signifient en matière de tendances des prix du marché des comptes-chèques, nous examinons maintenant l'évolution des frais mensuels moyens.

3.2. L'évolution des frais mensuels moyens

Nous examinons maintenant les frais mensuels moyens (FMM) imposés sur les comptes-chèques. Entre 2005 et février 2013, ces frais ont connu une tendance à la hausse, mais l'augmentation a été modeste par rapport au taux d'inflation. Pour définir la tendance générale, nous avons dressé une liste exhaustive de tous les différents forfaits de compte-chèques offerts par les plus grandes institutions financières sur le marché canadien au cours d'une période de huit ans. Nous avons ensuite calculé les FMM en 2005, en 2010 et en 2013 pour l'ensemble des forfaits qui remplissaient les critères.

Les FMM pour les forfaits de compte-chèques ont augmenté de 13,6 % entre 2005 et 2013 (voir le tableau 1 et le diagramme 2). La hausse observée n'est pas déraisonnable lorsqu'on la compare à l'augmentation de 14 % de l'indice des prix à la consommation au cours de la même période. En fait, les FMM pour les comptes-chèques ont augmenté moins rapidement que le principal indice utilisé pour mesurer le taux d'augmentation des prix d'autres produits et services importants. Parallèlement,

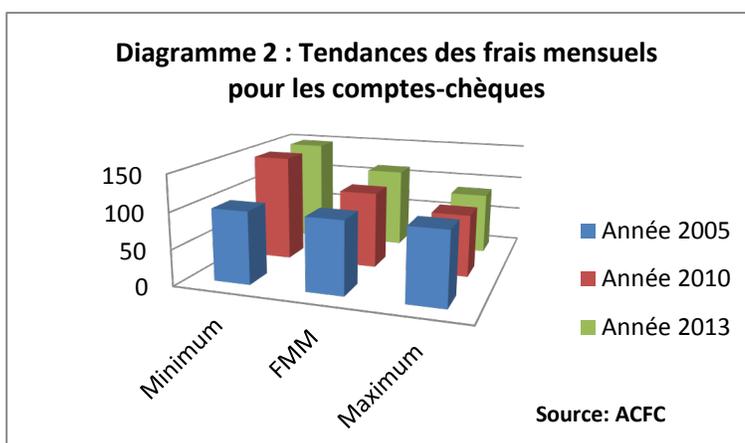
les changements ont été très différents aux deux extrémités de la fourchette des frais. Les FMM pour le forfait le moins cher ont augmenté de près de 50 % entre 2005 et 2013, alors que les FMM pour le forfait le plus cher ont diminué de 14 % au cours de la même période. Cette constatation soulève des questions au sujet de l'existence de différences importantes dans l'évolution des frais pour différents types de forfaits, le coût des forfaits de base augmentant alors que celui des forfaits de type « privilège » diminuent. Les FMM calculés pour suivre l'évolution des prix du marché dans la présente section n'ont pas été pondérés pour tenir compte du nombre de ménages ayant chaque type de forfait. Il est possible que les consommateurs détiennent de façon prédominante des forfaits qui ont connu une baisse marquée des frais mensuels. Le contraire pourrait également être vrai. Comme il est indiqué à la section 3.1, il existe un large éventail de forfaits de compte-chèques offrant des caractéristiques, des services et des prix très variés. Il importe par conséquent de déterminer si la tendance plus générale d'une augmentation modérée vaut pour tous les différents types de comptes-chèques.

Tableau 1 : Frais mensuels moyens, de 2005 à 2013

Année	Nombre total de forfaits	Frais mensuels moyens
2005	59	8,32 \$ (100)*
2010	60	8,82 \$ (106)
2013	57	9,45 \$ (113,6)

Source : ACFC

* Les valeurs entre parenthèses donnent l'indice des frais mensuels en moyenne, en commençant avec une base de 100 en 2005.



3.3. Analyse comparative des tendances des frais mensuels moyens pour cinq catégories de forfaits de compte-chèques

Pour effectuer une analyse plus détaillée des frais mensuels, nous avons regroupé les forfaits de compte-chèques dans cinq catégories, et nous avons analysé les tendances des frais mensuels moyens associés à chaque catégorie¹³. Les comptes sont classés en fonction des frais mensuels, du solde

¹³ Aux fins de l'analyse de l'offre, les frais mensuels moyens sont la somme des frais mensuels d'un échantillon de forfaits de compte-chèques divisée par le nombre de forfaits utilisés dans l'échantillon.

minimum requis pour que les frais soient annulés et du nombre maximum d'opérations autorisées par mois. Les catégories sont conçues de manière à correspondre aux différents types de forfaits offerts par les grandes institutions financières. Dans une certaine mesure, les cinq catégories suivent un ordre croissant. Les forfaits « valeur » (c.-à-d. la catégorie 1) comportent les frais les moins élevés et sont les plus restreints pour ce qui est des types et du nombre d'opérations incluses. Les comptes « privilège » (c.-à-d. la catégorie 4) offrent le service le plus complet et comportent en moyenne les frais mensuels les plus élevés. La catégorie 2 est appelée « de base » et la catégorie 3, « intermédiaire ».

Tableau 3 : Analyse comparative des catégories de forfaits de compte-chèques en 2013

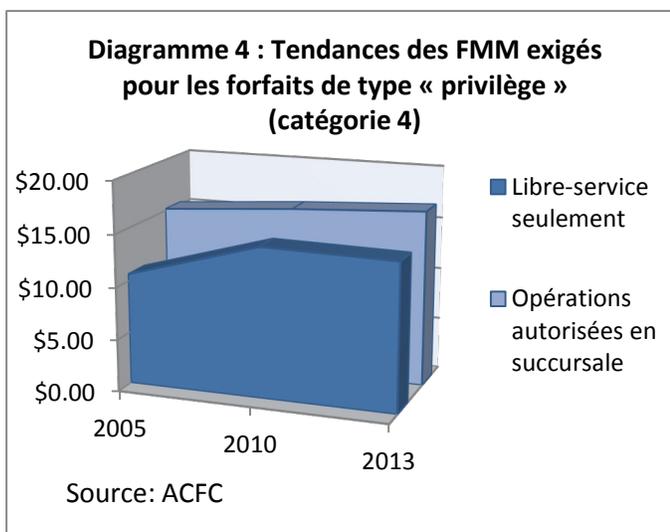
Catégorie	Frais mensuels moyens	Fourchette des FMM		Solde minimum	Nombre maximum d'opérations autorisées
		Plus bas	Plus élevés		
1) Valeur	3,91 \$	2,95 \$	5,00 \$	de 1 000 \$ à 1 500 \$	de 7 à 20
2) De base	8,07 \$	6,00 \$	10,95 \$	de 2 000 \$ à 2 500 \$	de 20 à 30
3) Intermédiaire	9,95 \$	8,95 \$	10,95 \$	de 3 000 \$ à 3 500 \$	de 30 à 50
4) Privilège	15,85 \$	6,50 \$	30,00 \$	de 4 000 \$ à 5 000 \$	de 50 à illimité
5) Opérations bancaires électroniques	Forfaits de compte-chèques d'opérations bancaires électroniques sans frais				illimité

Source : ACFC

La catégorie 5 comprend les comptes-chèques sans frais, comme ceux offerts par Services financiers le Choix du Président et ING Direct, qui permettent un nombre illimité d'opérations libre-service. Étant donné qu'aucuns frais ne se rattachent à cette catégorie, celle-ci a été exclue de l'analyse. Enfin, la variation du prix des forfaits des cinq catégories doit également être considérée dans le contexte des tendances économiques plus larges. Par conséquent, l'évolution des FMM pour chaque catégorie est comparée à l'indice des prix à la consommation pour déterminer si l'augmentation des frais est importante comparativement aux augmentations du prix d'autres produits et services.

On trouve des différences importantes quant aux tendances des FMM pour différentes catégories au cours de la période de huit ans observée (voir le tableau A3 en annexe). Les prix ont augmenté et diminué pour certaines catégories et sont restés constants pour d'autres. Les FMM des forfaits valeur (catégorie 1) ont augmenté de seulement 4 % pour ce qui est du prix nominal entre 2005 et 2013 (voir le tableau A3 en annexe). Cela signifie qu'en valeur réelle le coût moyen des forfaits valeur a en fait baissé de 10 %, une fois les FMM rajustés en fonction de l'inflation. De la même façon, l'augmentation du prix moyen des forfaits intermédiaires (catégorie 3) n'a pas suivi le rythme de l'inflation. Une augmentation

nominale de seulement 10 % a été observée pour les forfaits intermédiaires, ce qui correspond à une baisse de 4 % en valeur réelle une fois les FMM rajustés en fonction de l'augmentation de 14 % de l'indice des prix à la consommation. Cependant, nos analyses des forfaits de base et des forfaits de type « privilège » ont révélé des augmentations importantes qui ont dépassé le taux d'inflation entre 2005 et 2013. Les FMM des forfaits de base ont augmenté de 18 %, soit une augmentation réelle de 2 % si on tient compte de l'indice des prix à la consommation. Les FMM des forfaits « privilège », quant à eux, ont augmenté de 16 %, ou de 2 % une fois que l'on tient compte de l'indice des prix à la consommation.



Enfin, les frais ont le plus fortement augmenté dans le cas des options les moins chères au sein des catégories elles-mêmes (voir le tableau A3 en annexe). Autrement dit, on observe des tendances particulières en matière de prix au sein des différentes catégories, selon les dispositions que les institutions financières prévoient concernant le libre-service et les opérations en succursale. En moyenne, les frais ont augmenté plus considérablement dans le cas des forfaits de compte-chèques qui n'autorisent que les opérations libre-service et excluent les options de service en succursale. Les FMM des forfaits de base à libre-service seulement (catégorie 2) ont augmenté de 31 % entre 2005 et 2013; les FMM des forfaits intermédiaires à libre-service seulement ont augmenté de 17 %; et les FMM des forfaits « privilège » à libre-service seulement ont augmenté de 32 %. Il pourrait sembler paradoxal que les frais aient augmenté beaucoup plus rapidement pour les forfaits qui n'incluaient pas d'opérations en succursale. Dans une certaine mesure, par contre, les augmentations peuvent être interprétées comme une façon de combler l'écart entre les forfaits à libre-service seulement et les forfaits qui autorisent les consommateurs à effectuer tant des opérations en succursale que des opérations libre-service. En fait, le prix moyen des forfaits à libre-service seulement demeure inférieur à celui des forfaits à opérations mixtes, et ce, pour toutes les catégories, malgré des taux plus élevés d'augmentation des frais récemment. Par exemple, alors que les FMM des forfaits « privilège » à libre-service ont augmenté de 32 %, le prix moyen de ces forfaits était de seulement 14,09 \$ en 2013 comparativement à 16,62 \$ pour les forfaits qui offraient aux consommateurs tant des opérations libre-service que des opérations en succursale (voir le diagramme 4). L'écart existait probablement parce qu'en 2005, les institutions financières essayaient toujours de détourner les consommateurs des opérations en succursale en faveur d'un recours accru aux opérations libre-service. Maintenant que cette transition est en grande partie terminée, la différence entre le prix des opérations libre-service et celui des opérations en succursale se rétrécit. La section qui suit présente une analyse plus détaillée de la relation qui existe entre les opérations et les frais mensuels moyens.

3.4. L'évolution des frais par opération

Au cours de la dernière décennie, les institutions financières ont apporté une série de modifications aux caractéristiques des forfaits de compte-chèques (voir la section 3.1), et ces modifications pourraient influencer sur les frais mensuels qui se rattachent à certains forfaits. Les frais par opération sont restés les plus élevés dans le cadre des forfaits valeur et les moins élevés dans le cadre des forfaits de type « privilège ». Dans la présente section, nous analysons les conséquences de changements particuliers apportés au nombre maximum d'opérations autorisées par mois. En général, nous avons observé une tendance à la hausse du nombre maximum d'opérations. Pour les consommateurs de produits et de services financiers, cette tendance pourrait réduire les frais mensuels imposés sur les forfaits de compte-chèques sur la base des opérations réalisées, même si les frais mensuels ont augmenté graduellement, suivant le taux d'inflation.

Tableau 5 : Évolution des frais bancaires par opération

Année	Frais moyens par opération		Frais moyens par opération, par catégorie			
	N ^{bre} de forfaits	Moyenne	(1) Valeur	(2) De base	(3) Intermédiaire	(4) Privilège
2005	59	0,26 \$ (100)*	0,35 \$ (100)	0,32 \$ (100)	0,21 \$ (100)	0,14 \$ (100)
2010	60	0,25 \$ (97)	0,34 \$ (97)	0,28 \$ (89)	0,22 \$ (105)	0,15 \$ (107)
2013	57	0,24 \$ (95)	0,33 \$ (95)	0,28 \$ (89)	0,20 \$ (95)	0,16 \$ (114)

Source : ACFC

* Les valeurs entre parenthèses donnent l'indice des frais moyens par opération, en commençant avec une base de 100 en 2005.

Recourant à la même liste exhaustive de forfaits de compte-chèques utilisée pour analyser les frais mensuels moyens, nous avons constaté que le coût moyen par opération a diminué de 5 % en valeur nominale entre 2005 et 2013 (voir le tableau 5). Lorsque la tendance est comparée à l'inflation telle que mesurée selon l'indice des prix à la consommation, la baisse des frais par opération devient encore plus importante. Les frais moyens imposés par opération sur les forfaits de compte-chèques ont diminué de presque 19 % en valeur réelle au cours de la période de huit ans que nous avons examinée.

La tendance des frais par opération varie également d'une catégorie de forfaits à l'autre (voir le tableau A4 en annexe). Dans le cas des forfaits valeur (catégorie 1), la baisse réelle (c.-à-d. rajustée en fonction de l'inflation) des frais par opération est d'environ 19 % entre 2005 et 2013, ce qui concorde avec la tendance générale. Néanmoins, les frais moyens par opération demeurent les plus élevés dans le cadre des forfaits valeur, s'établissant à 0,33 \$. Les coûts par opération associés aux forfaits de base (catégorie 2) ont baissé de 11 % en valeur nominale et de 25 % en valeur réelle lorsque l'on tient compte de l'indice des prix à la consommation. Autrement dit, l'augmentation du nombre maximum

d'opérations autorisées par mois dans le cadre des forfaits de base a été suffisante pour compenser la hausse modeste des frais mensuels moyens. Les seules exceptions à cette tendance étaient les forfaits de type « privilège » (catégorie 4), pour lesquels les frais par opération ont connu une augmentation moyenne de 14 %. Cependant, cette augmentation est énoncée en valeur nominale. L'inflation a été de 14 % entre 2005 et 2013, ce qui signifie qu'en valeur réelle les frais par opération sont demeurés constants pour les forfaits de compte-chèques de la catégorie 4. Par ailleurs, les frais imposés par opération dans le cadre des forfaits de type « privilège » étaient déjà les plus bas, se situant à moins de la moitié des prix observés pour les forfaits valeur.

3.5. Frais variables

Les frais variables imposés par les institutions financières ont beaucoup augmenté entre 2005 et 2013¹⁴. Cette tendance à la hausse contraste avec les augmentations modestes observées pour les FMM des forfaits de compte-chèques. Notre analyse des frais variables a démontré une hausse nominale moyenne de 46 %. Plus du tiers de la hausse nominale (c.-à-d. 18 %) des frais variables est survenue entre 2005 et 2010, alors que les deux tiers de la hausse ont eu lieu entre 2010 et 2013. En 2005, les institutions financières facturaient entre 0,50 \$ et 0,75 \$ par opération pour les opérations effectuées par guichet automatique qui n'étaient pas comprises dans les forfaits de compte-chèques. En 2013, elles facturaient entre 0,65 \$ et 1,50 \$ pour ces mêmes opérations. Cela signifie que les frais variables liés aux opérations effectuées au moyen de guichets automatiques ont augmenté de 51 % en valeur nominale entre 2005 et 2013. Les frais variables liés aux opérations effectuées en succursale, par téléphone, en ligne ou par d'autres moyens ont aussi beaucoup augmenté (voir le tableau 6).

Fait notable, la hausse des frais variables a été systématiquement plus élevée que celle de l'indice des prix à la consommation et de son sous-indice des services financiers¹⁵. Dans un sondage de suivi mené auprès de 1 000 répondants de l'enquête Canadian Financial Monitor, l'ACFC a demandé à Ipsos Reid de poser des questions portant expressément sur ces sujets. On a demandé aux répondants combien de fois ils dépassaient le nombre maximum d'opérations par mois permises par leur forfait de compte-chèques. Environ 83,4 % des ménages ayant des forfaits mensuels ont indiqué ne jamais dépasser la limite établie. Une proportion de 15,6 % des détenteurs de forfaits ont indiqué avoir à l'occasion (12,7 %) ou souvent (2,9 %) effectué davantage d'opérations que le nombre permis par leur forfait de compte-chèques.

¹⁴ Tel qu'il est mentionné à la section 3.1, des frais variables peuvent s'appliquer aux opérations dans les cas suivants : 1) les opérations ne sont pas incluses dans le forfait de compte-chèques en question; 2) les opérations dépassent la limite prévue par le forfait; ou 3) les opérations sont effectuées au moyen d'un compte-chèques assujéti à des frais mensuels par opération. Selon une enquête Ipsos Reid récente commandée par l'ACFC, 21,4 % des comptes-chèques offerts par l'industrie ont une structure de frais par opération. Par ailleurs, environ 15,6 % des détenteurs de forfaits de compte-chèques ont indiqué qu'ils dépassaient la limite prévue par leur forfait.

¹⁵ Le sous-indice des services financiers de l'indice des prix à la consommation a été instauré en janvier 2003. Il permet de suivre les changements dans le prix des frais bancaires mensuels, des frais variables, des commissions pour actions et obligations, des frais d'administration et de gestion financière et d'autres services financiers.

Tableau 6 : Tendances des frais variables

		2005	2010	2013
Éléments de l'indice des frais variables	Guichet automatique	100*	122	151
	En succursale	100	129	161
	Téléphone et Internet	100	110	146
	Autres**	100	111	127
Indice des frais variables		100	118	146
FMM des forfaits de compte-chèques (section 3.2)		100	106	113,6
Sous-indice des services financiers de l'indice des prix à la consommation		100	113	129
Indice des prix à la consommation***		100	109	114

Sources : Estimations de l'ACFC établies au moyen d'une liste exhaustive de forfaits de compte bancaire différents offerts par les principales institutions financières.

* Les valeurs représentent l'indice des frais variables moyens par opération, en commençant par une base de 100 en 2005.

** Cette catégorie comprend les frais variables imposés pour les chèques, les dépôts directs, les débits et les débits préautorisés; les frais de réseau *Interac* pour les opérations effectuées aux États-Unis; les frais de réseau pour les opérations effectuées en dehors du Canada ou des États-Unis; et les frais pour virements de fonds par courriel *Interac*.

*** Statistique Canada, CANSIM, Tableau 326-0021

3.6. Analyse de l'offre : conclusion

Pour cette section, nous avons mené notre analyse du point de vue des entreprises qui fournissent des services de compte-chèques aux consommateurs de produits et de services financiers. Les frais mensuels moyens imposés pour les forfaits de compte-chèques ont connu une hausse modeste. Cependant, on note une augmentation plus marquée des frais variables qui s'appliquent aux opérations qui ne sont pas comprises dans les forfaits. Par conséquent, certains consommateurs peuvent avoir subi une importante augmentation de leurs frais bancaires, surtout s'ils font souvent des opérations qui ne répondent pas aux conditions de leur forfait de compte-chèques. Cela signifie qu'il est de plus en plus important pour les consommateurs de veiller à ce que leur forfait de compte-chèques réponde à leurs besoins.

Jusqu'à maintenant, dans le cadre de notre analyse des frais bancaires, nous avons laissé de côté le comportement des consommateurs de produits et de services financiers. Autrement dit, il est toujours possible que les consommateurs paient davantage aujourd'hui pour leurs forfaits de compte-chèques qu'en 2005. Si de grands nombres de consommateurs passent à des forfaits plus coûteux, par exemple, cela aurait pour effet de faire augmenter les frais bancaires pour le ménage moyen même si le prix moyen d'un forfait de compte-chèques n'a pas beaucoup augmenté sur le marché.

La présente section avait pour but d'analyser l'évolution des tendances du marché. Le fait de séparer l'analyse de la demande de celle de l'offre nous permet de distinguer la mesure dans laquelle l'évolution des frais bancaires peut être attribuable aux tendances du marché et la mesure dans laquelle elle

s'explique par le comportement des consommateurs. Cette distinction est d'une importance cruciale pour le mandat de l'ACFC en matière de littératie financière. Si le prix du marché pour les forfaits de compte-chèques demeure inchangé mais que le coût assumé par les consommateurs augmente, il est raisonnable de supposer que les consommateurs ne profitent pas de façon optimale des occasions offertes par le marché. La raison pourrait en être que les consommateurs ne savent pas comment choisir un compte qui répond à leurs besoins, ou qu'ils n'utilisent pas de façon efficace le forfait qu'ils détiennent. Dans la section 4, nous adoptons le point de vue des consommateurs pour évaluer la façon dont les frais bancaires ont évolué en fonction de la demande.

4. Analyse de la demande : profil des dépenses des ménages pour leurs comptes-chèques

Cette section examine l'évolution des frais bancaires du point de vue des consommateurs. Entre 2004 et 2012, les ménages canadiens ont signalé une augmentation modeste du coût lié à la détention d'un forfait de compte-chèques. Dans la section 4.1, nous examinons de plus près la proportion des ménages canadiens qui ont des comptes-chèques, le nombre de comptes que possèdent habituellement les ménages et la structure tarifaire de ces comptes. Dans la section 4.2, nous nous penchons sur les changements dans les frais mensuels moyens que les ménages canadiens disent avoir payés. Nous effectuons une analyse pondérée des frais mensuels moyens dans laquelle le poids de chaque forfait de compte-chèques par rapport à la moyenne calculée correspond au nombre estimatif de ménages qui le détiennent. Nous pouvons ainsi déterminer s'il existe une proportion démesurée de consommateurs possédant des comptes-chèques pour lesquels les frais augmentent ou diminuent. À la section 4.3, nous classons ensuite les ménages par quartiles selon les frais mensuels qu'ils paient afin d'établir les tendances dans les frais mensuels moyens pour les différents segments de la population bancarisée. Dans la section 4.4, nous portons notre attention sur les dépenses mensuelles totales que les ménages bancarisés disent avoir engagées pour leurs forfaits de comptes-chèques. Enfin, nous analysons les données du sondage concernant les attitudes des consommateurs à l'égard de leurs institutions financières, les frais bancaires qu'ils paient et leur volonté de se prévaloir des différentes options de services financiers offertes sur le marché. Nous tentons également d'évaluer la mesure dans laquelle les consommateurs font des choix éclairés et responsables en fonction du type de forfait qu'ils possèdent et du nombre d'opérations qu'ils effectuent habituellement chaque mois.

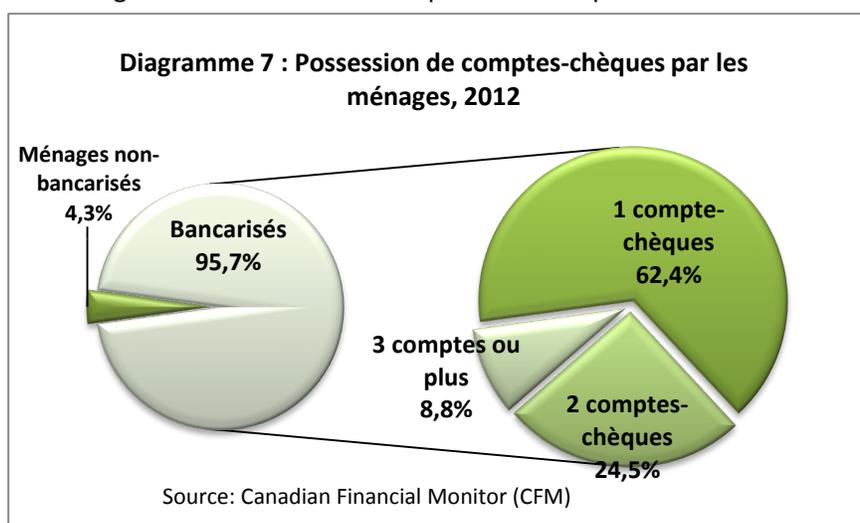
4.1. Tendances relatives à la possession d'un compte-chèques

Une proportion relativement élevée de ménages canadiens possèdent au moins un compte-chèques. La possession d'un compte-chèques est une mesure standard utilisée pour compter un ménage dans le segment bancarisé de la population. On considère comme non bancarisés les ménages qui ne possèdent pas au moins un compte-chèques. Selon les données de l'enquête Canadian Financial Monitor, 95,7 % des ménages canadiens étaient bancarisés en 2012.¹⁶ La proportion des ménages possédant des

¹⁶ Ce chiffre a été confirmé dans une étude récente de la Banque mondiale intitulée *Measuring Financial Inclusion*, selon laquelle 96 % des Canadiens sont bancarisés (Demirguc-Kunt et Klapper, 2012). Ce chiffre est demeuré relativement stable au cours des 15 dernières années. D'après les recherches effectuées en 1998 pour le compte du Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, le pourcentage de la population bancarisée était alors d'environ 97 %. En 2004, l'ACFC a confié à Ipsos Reid le mandat de réaliser un sondage qui a également établi à 97 % le pourcentage de la population bancarisée (McKinsey & Company, 1998; Buckland, 2008). Les personnes ayant atteint l'âge de la majorité dans un ménage n'ont pas toujours un accès adéquat aux comptes-chèques du ménage; il est donc probable que l'unité d'analyse utilisée nous amène à sous-estimer légèrement la taille de la population non bancarisée. Par contre, on peut raisonnablement supposer qu'un certain nombre de ménages qui déclarent ne pas avoir de compte-chèques possèdent un autre type de compte de dépôt et qu'ils ne sont pas, de ce fait, des ménages non bancarisés. Une autre raison de croire que la proportion de Canadiens non bancarisés pourrait être plus élevée est que l'on estime généralement que les ménages désavantagés sur le plan financier sont sous-représentés dans les sondages téléphoniques comme l'enquête Canadian Financial Monitor parce qu'ils sont moins susceptibles d'avoir une ligne téléphonique terrestre (Buckland, 2011).

comptes-chèques au Canada se compare avantageusement à celle des ménages américains. D'après un sondage national réalisé par la Federal Deposit Insurance Corporation, environ 10 % des ménages américains ne possèdent pas de compte-chèques. De plus, le sondage a fait ressortir une tendance indiquant que la proportion de ménages non bancarisés augmente constamment à l'échelle nationale (Federal Deposit Insurance Corporation, 2012). On entend par « inclusion financière » la capacité des ménages désavantagés sur le plan économique d'accéder aux services bancaires de base. Une augmentation rapide des frais mensuels pourrait rendre ces services inaccessibles aux personnes démunies, ce qui est l'une des principales raisons pour lesquelles l'ACFC surveille attentivement les tendances dans le domaine des frais bancaires. La proportion élevée de ménages canadiens possédant au moins un compte-chèques indique que le marché ne rend pas les services bancaires inaccessibles pour la grande majorité des consommateurs.

Près des deux tiers des ménages bancarisés possédaient un seul compte-chèques en 2012 (voir le diagramme 7). De plus, le tiers des ménages bancarisés détenaient plusieurs comptes. Cette constatation est importante, car elle signifie que les dépenses totales des ménages pour leurs frais bancaires pourraient augmenter plus rapidement que les frais mensuels moyens que les ménages disent avoir payés pour chaque compte. Nous examinons cette possibilité de plus près dans la section 4.4. Le nombre



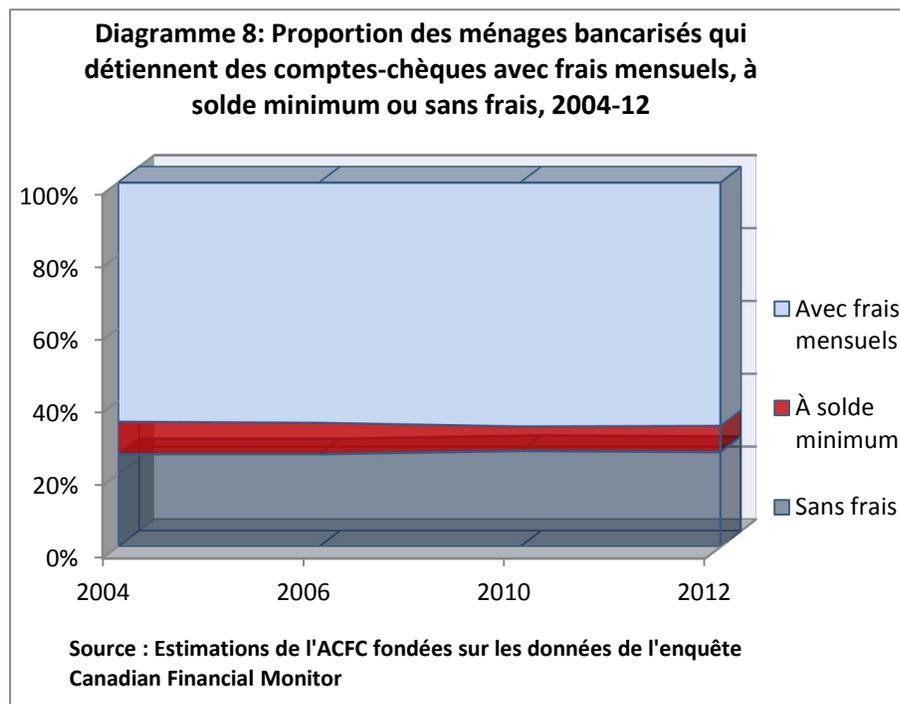
moyen de comptes-chèques détenus par les ménages canadiens (1,5) a très peu changé entre 2004 et 2012, malgré l'expansion considérable du marché; les comptes à frais modiques ont vu le jour en 2003, suivis de près par des substituts proches comme les services bancaires électroniques gratuits.¹⁷ Près des deux tiers des ménages bancarisés au Canada disent payer des frais mensuels directs pour leur compte-chèques. La proportion de la population bancarisée qui possédait un compte comportant des frais mensuels a augmenté légèrement, passant de 65,7 % en 2004 à 66,9 % en 2012 (voir le tableau A5 en annexe). Un examen plus poussé des données de l'enquête Canadian Financial Monitor montre clairement que les comptes électroniques sans frais ont gagné en popularité auprès des consommateurs. Près de 8,6 % des ménages bancarisés ont déclaré avoir au moins un compte dans une institution financière en ligne en 2012, contre 6,1 % en 2004.

Les consommateurs qui ouvrent un compte-chèques électronique sans frais conservent habituellement au moins un compte-chèques comportant des frais dans une institution financière offrant des services

¹⁷ Pour une analyse plus détaillée des forfaits de comptes-chèques à frais modiques, consulter la section 5.

dans des succursales traditionnelles. On n'a pas assisté à une migration importante des consommateurs des comptes comportant des frais vers les nouveaux services bancaires électroniques sans frais, comme ceux offerts par Services financiers le Choix du Président ou ING Direct. En 2012, une petite proportion seulement de la population bancarisée (3,5 %) utilisait exclusivement des comptes bancaires électroniques sans frais offerts par des institutions financières en ligne, comparativement à 2,4 % en 2004.¹⁸

Près du tiers des ménages bancarisés ont pu éviter de payer des frais mensuels directs en 2012 pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : ils détenaient des forfaits gratuits s'adressant aux personnes âgées ou aux étudiants; ils faisaient affaire avec des institutions financières en ligne offrant des forfaits électroniques sans frais; ils ont réussi à maintenir le solde minimum requis pour être dispensés de frais mensuels (voir le diagramme 8 et le tableau A5 en annexe).



Comme prévu, compte tenu de la description précédente des tendances relatives aux comptes comportant des frais mensuels, la proportion des ménages bancarisés qui n'ont pas payé de frais directs est demeurée remarquablement stable au cours des huit dernières années. En 2012, 33,1 % des ménages bancarisés n'ont pas payé de frais mensuels, ce qui représente une légère diminution par rapport à 2004 (34,3 %). La proportion des ménages bancarisés qui détenaient des forfaits à solde minimum et qui ont réussi à ne pas payer de frais en maintenant le solde minimum exigé a diminué de 1,7 % seulement, passant de 8,9 % en 2004 à 7,2 % en 2012. Moins d'un dixième des ménages bancarisés réussissent à ne pas payer de frais en maintenant le solde mensuel minimum exigé par leur institution financière. L'Association des banquiers canadiens intègre habituellement les comptes à solde minimum dans son évaluation de la proportion des consommateurs canadiens qui ne paient pas de frais mensuels (voir la section 2.4) (Association des banquiers canadiens, 2013a).

¹⁸ À la demande de l'ACFC, Ipsos Reid a demandé à un échantillon de 1 000 ménages les raisons pour lesquelles ils ne faisaient pas affaire avec des institutions financières offrant des comptes-chèques électroniques sans frais, comme les forfaits offerts par ING Direct et Services financiers le Choix du Président. Les principales raisons mentionnées par les répondants ont été les suivantes : (i) grande satisfaction à l'égard de leur institution financière actuelle, 15,9 %; (ii) réticence à changer de banque pour quelque raison que ce soit, 9,8 %; (iii) préférence pour les opérations effectuées en succursale, 9,5 %; (iv) manque de sensibilisation à l'existence d'institutions financières offrant des comptes-chèques électroniques sans frais, 7,7 %.

Il faut toutefois établir une distinction entre les comptes sans frais et les comptes à frais indirects. Même si les forfaits à solde minimum permettent aux consommateurs de ne pas payer de frais directs, ces comptes devraient plutôt être définis comme étant des comptes à frais indirects plutôt que des comptes sans frais en raison des coûts de renonciation découlant du maintien d'un solde minimum dans un compte-chèques. Ces coûts varient selon les taux d'intérêt en vigueur et le niveau d'endettement des ménages. Compte tenu de la tendance à la hausse des exigences relatives au solde minimum requis constatée au cours des huit dernières années (voir la section 3.1), nous nous attendions à observer une diminution sensible de la proportion des ménages qui arrivent à ne pas payer de frais mensuels en maintenant le solde minimum requis dans leur compte-chèques. Cependant, dans les faits, la tendance à la baisse a été très limitée.

Par contre, on a observé une légère augmentation de la proportion des ménages qui avaient des forfaits de compte sans frais s'adressant aux personnes âgées ou aux étudiants, qui est passée de 25,4 % en 2004 à 26 % en 2012. Cette augmentation ne semble pas cadrer avec les changements structurels effectués par certaines institutions financières, qui comprenaient la diminution du nombre de comptes sans frais pour certains segments de marché et leur remplacement par des rabais spéciaux s'appliquant aux forfaits réguliers (voir la section 3.1). Plusieurs institutions financières n'ont pas suivi cette tendance générale et offrent encore des forfaits de compte sans frais aux personnes âgées. Il est évident que les facteurs démographiques contribuent à expliquer la tendance à la hausse du nombre de comptes sans frais ou « spéciaux », puisque le vieillissement de la population augmente la proportion des consommateurs pouvant ouvrir des comptes pour personnes âgées. On a également observé un léger mouvement vers les forfaits de compte bancaire électronique sans frais; en effet, une partie des consommateurs ayant payé des frais en 2004 se prévalent maintenant des forfaits sans frais offerts par Services financiers le Choix du Président et ING Direct. La proportion des consommateurs ayant exclusivement des forfaits de compte-chèques électronique sans frais a augmenté, passant de 2,4 % en 2004 à 3,5 % en 2012.

4.2. Frais mensuels moyens payés par les ménages par forfait de compte-chèques

Les frais que les ménages canadiens ont déclaré avoir payés pour chacun de leurs forfaits de compte-chèques ont augmenté en moyenne de 11 % entre 2004 et 2012. Notre analyse s'appuie sur les données recueillies dans le cadre de l'enquête annuelle Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid. L'augmentation moyenne de 11 % est pondérée en fonction du fait que, dans le cadre de l'enquête, on utilise des variables démographiques et géographiques pour constituer un échantillon de 12 000 ménages bancarisés qui se veut représentatif de la population canadienne. Dans le cadre de l'enquête Canadian Financial Monitor, on demande à des répondants sélectionnés de nommer leur institution financière et d'évaluer les frais de service mensuels qu'ils paient pour chacun des comptes-chèques de leur ménage en choisissant une fourchette de montants en dollars — par exemple, de 11 \$ à 15 \$. Nous avons ensuite combiné leurs réponses avec les données administratives fournies à l'ACFC par les institutions financières afin de déterminer les forfaits de compte-chèques détenus par les répondants, ainsi que le montant précis des frais associés à ces forfaits. Comme indiqué dans la section 4.1, près du tiers des ménages canadiens ont plus d'un compte-chèques; nous avons donc calculé les frais mensuels moyens

par compte pour chacun des ménages. Enfin, la pondération adéquate des frais moyens de chacun des ménages aux fins du calcul de la moyenne globale s'est appuyée sur l'échantillonnage de l'enquête. Nous avons donc été en mesure d'établir que la moyenne pondérée des frais mensuels payés par les ménages pour chaque forfait avait augmenté de 11 % entre 2004 et 2012.

Cette tendance à la hausse est modeste lorsqu'on la rajuste en fonction de l'augmentation de 16 % de l'indice des prix à la consommation pour la même période. En valeur réelle, le montant mensuel payé par les ménages pour chaque compte-chèques en 2012 était inférieur de 5 % à celui qu'ils payaient en 2004.

Il existe une similitude marquée entre les tendances observées sur le plan de l'offre et sur celui de la demande. Le prix moyen des compte-chèques dans le marché des services financiers canadien a augmenté de 13 % entre 2005 et 2013 (voir la section 3). Toutefois, cette tendance n'a pas été uniforme et le prix de certaines catégories de forfaits de compte-chèques a augmenté dans une plus grande mesure, tandis que le prix d'autres catégories a diminué. L'analyse de la demande a nécessairement mis de côté la question de déterminer quels forfaits de compte-chèques sont détenus par le plus grand pourcentage de ménages bancarisés; elle porte plutôt sur la façon dont les prix de tous les forfaits disponibles dans le marché ont évolué. Il fallait que nous séparions ces étapes afin de pouvoir analyser l'évolution de toute la gamme des solutions de compte-chèques au chapitre des frais mensuels et de commencer à analyser les choix des consommateurs. Autrement dit, il était possible que le montant payé aujourd'hui par les consommateurs pour les forfaits de compte-chèques ait été beaucoup plus élevé qu'en 2005, même si les prix n'ont augmenté que légèrement dans l'ensemble. Un grand nombre de consommateurs pourraient avoir détenu les forfaits pour lesquels les augmentations de frais ont été les plus élevées. Selon notre analyse de la demande, tel n'est pas le cas. Les ménages signalent une augmentation nominale de 11 % des frais qu'ils paient, ce qui est inférieur à l'augmentation des prix pour une période semblable, soit 13 %. La similitude entre ces deux tendances indique essentiellement que les consommateurs tirent avantage des possibilités du marché et font des choix éclairés grâce auxquels ils peuvent payer des frais moins élevés. Il est toutefois possible que les consommateurs détiennent des forfaits de compte-chèques qui ne sont pas optimaux, en ce sens que ces forfaits offrent une gamme de services qui ne correspond pas aux types de services dont les consommateurs ont besoin.

Bien entendu, il est aussi possible que l'augmentation modeste des frais moyens payés par les ménages pour chaque compte-chèques dissimule des augmentations ou des diminutions importantes des frais payés par certains segments de la population. Pour examiner cette possibilité, dans la section 4.3, nous avons divisé la population des ménages bancarisés en quatre quartiles égaux et nous avons suivi la trajectoire des frais payés pour les forfaits de compte-chèques dans chacun des quartiles.¹⁹

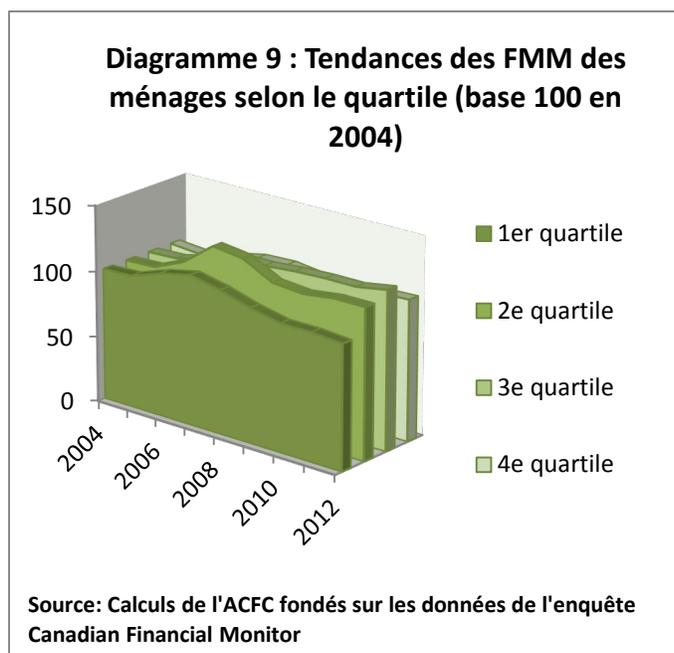
¹⁹ Les données de l'enquête Canadian Financial Monitor étant limitées, nous n'avons pas pu nous livrer au même exercice pour les frais mensuels facturés pour les comptes comportant des frais par opération et pour les opérations qui dépassent la limite établie des forfaits de compte-chèques.

4.3. Frais mensuels moyens des ménages selon le quartile

Dans le but de déterminer si l'augmentation nominale modeste des frais était uniforme dans la population bancarisée, nous avons divisé les ménages bancarisés en quartiles selon leurs frais mensuels moyens. Nous avons classé les quartiles par ordre croissant, du quartile un où les frais sont les moins élevés au quartile quatre où ils sont le plus élevés. Nous avons suivi l'évolution des frais sur une période de neuf ans à cinq intervalles entre 2004 et 2012. Encore une fois, nous avons comparé ces tendances au taux d'inflation mesuré par l'indice des prix à la consommation afin de comprendre leur importance relative.

Nous avons observé plusieurs différences intéressantes entre les quartiles (voir le diagramme 9 et le tableau A6 en annexe). D'une part, les frais exigés pour les forfaits de compte-chèques ont baissé en valeur réelle pour près des trois quarts de la population bancarisée. D'autre part, les frais ont considérablement augmenté en valeur réelle pour un quart de la population bancarisée. Plus précisément, les frais ont baissé à un taux de 9 % par rapport à l'indice des prix à la consommation pour les ménages bancarisés du quartile quatre. Cette observation cadre avec l'analyse de l'offre, laquelle a permis de dégager une augmentation nominale de 11 % seulement du prix des comptes « privilège » dans la catégorie quatre. Les ménages bancarisés du premier quartile ont connu une diminution nominale de 5 % des frais mensuels moyens et une diminution réelle de 21 % lorsque la moyenne est rajustée en fonction de l'inflation. Un examen plus attentif de cette importante tendance à la baisse dans les frais payés par les ménages du premier quartile révèle que ces ménages ont profité d'une diminution importante des frais indirects rattachés aux forfaits à solde minimum en raison de la diminution des taux d'intérêt. Les ménages bancarisés du quartile deux ont connu une augmentation nominale de 15 % de leurs frais mensuels moyens, mais cette tendance à la hausse n'est pas significative en valeur réelle lorsqu'on l'évalue par rapport à l'inflation.

L'augmentation globale modeste des frais moyens payés par les ménages pour chacun des comptes-chèques a en fait dissimulé des augmentations et des diminutions importantes des frais payés par certains segments de la population. Les ménages bancarisés du quartile trois ont signalé un taux de croissance nominal de 21,5 % des frais mensuels moyens (FMM), ce qui est supérieur à l'augmentation de 16 % de l'indice des prix à la consommation entre 2004 et 2012. Nous pouvons aussi établir que les ménages du quartile trois détiennent dans une mesure disproportionnée les forfaits de compte-chèques pour lesquels les augmentations de prix ont été les plus élevées entre 2004 et 2012. Cette augmentation des FMM est principalement attribuable à l'augmentation du coût des forfaits détenus par ces ménages. Cela pourrait aussi signifier



que les ménages bancarisés du quartile trois ne tirent pas pleinement avantage de la gamme de forfaits de compte-chèques offerts sur le marché. De plus, la découverte d'une augmentation importante du coût de la possession d'un compte-chèques pour un quart de la population bancarisée dont les comptes comportent des frais soulève des questions quant aux conséquences pour les budgets des ménages.

4.4. Profil des dépenses des ménages pour leurs comptes-chèques

Ayant constaté que le tiers des ménages ont plus d'un compte-chèques, nous nous sommes demandé si l'évolution des dépenses totales des ménages était différente de celle des frais mensuels moyens que les ménages ont déclaré avoir payés pour chaque compte. Dans cette section, nous abordons tout d'abord le profil des dépenses des ménages pour leurs comptes-chèques. Nous comparons ensuite les résultats aux tendances relatives au revenu des ménages pendant la même période. En apprenant de quelle façon les tendances des dépenses liées aux comptes-chèques se comparent à l'évolution du revenu des ménages, nous pouvons mieux évaluer la capacité des consommateurs de prendre des décisions éclairées et raisonnables en matière de services financiers.

Tableau 10 : Comparaison entre les dépenses liées aux comptes-chèques et l'indice du revenu des ménages

	2004	2006	2010	2012
Dépenses mensuelles moyennes des ménages	13,30 \$	14,32 \$	14,25 \$	14,40 \$
Taux d'augmentation exprimé en rapport (base 100 en 2004)	(100)	(108)	(107)	(108)
Indice du revenu des ménages*	100	104	114	122

Source : Calculs effectués par l'ACFC à partir des données de l'enquête Canadian Financial Monitor

* Calculs effectués par l'ACFC au moyen du tableau CANSIM 326-0202 de Statistique Canada

Notre analyse nous a permis de conclure que les augmentations du coût moyen d'un forfait de compte-chèques ont été modestes par rapport à l'augmentation observée du revenu moyen des ménages entre 2004 et 2012. Cette conclusion demeure valable pour les ménages du quartile trois, qui ont connu la plus forte augmentation des frais mensuels moyens pour leurs forfaits de comptes-chèques. Afin de déterminer les conséquences de cette tendance, nous avons analysé l'évolution des dépenses des ménages pour les forfaits de compte-chèques entre 2004 et 2012 et nous l'avons comparée au taux de croissance du revenu moyen des ménages pendant la même période. Les dépenses mensuelles moyennes des ménages pour les comptes-chèques ont augmenté à un taux de 8 %, passant de 13,30 \$ en 2004 à 14,40 \$ en 2012. Cette augmentation cadre relativement bien avec la croissance nominale de 11 % des frais moyens payés chaque mois par les ménages pour leurs comptes-chèques (voir la section 4.2). Le revenu annuel moyen des ménages a toutefois augmenté de 22 % au Canada pendant la

même période,²⁰ ce qui signifie que la part du revenu des ménages habituellement consacrée aux frais de leurs comptes-chèques a diminué considérablement pendant la période de huit ans visée par l'examen. Encore une fois, la tendance à la hausse dans les dépenses des ménages a été plus marquée dans le troisième quartile de la population bancarisée qui paie des frais; cependant, même dans ce cas, le taux de croissance des dépenses a été plus lent que l'augmentation du revenu annuel moyen des ménages (voir le tableau A7 en annexe).

4.5. Attitudes des consommateurs à l'égard des institutions financières et des frais bancaires

Afin de mieux comprendre les frais bancaires du point de vue des consommateurs, l'ACFC a chargé Ipsos Reid de réaliser un sondage sur le niveau de satisfaction des Canadiens à l'égard de leurs comptes de dépôt en ce qui concerne les frais bancaires, la commodité de l'emplacement des succursales et des heures d'ouverture, ainsi que la qualité des services. Selon la théorie économique présentée dans la section 2, les marchés ne peuvent fonctionner efficacement et produire des résultats optimaux que si les consommateurs sont disposés à encourager la concurrence en cherchant à obtenir des prix moins élevés ou de meilleurs services financiers lorsque ceux-ci sont disponibles. Dans cette section, nous analysons les données du sondage concernant les attitudes des consommateurs à l'égard de leurs institutions financières et des frais bancaires qu'ils paient chaque mois. Nous cherchons ensuite à déterminer s'il existe un rapport entre ces attitudes et la volonté des consommateurs de changer de compte lorsqu'ils décident qu'une meilleure option est disponible. Enfin, nous tentons d'évaluer la mesure dans laquelle les consommateurs font des choix éclairés et responsables en matière de forfaits de compte-chèques, compte tenu du nombre d'opérations qu'ils effectuent habituellement chaque mois.

Il est intéressant de constater que 95 % des Canadiens interrogés se sont dits satisfaits de leur institution financière et que 51 % se sont dits très satisfaits (voir le tableau 12).²¹ Les autres répondants sont plus ou moins insatisfaits (3,5 %) ou très insatisfaits (1,5 %). On a également demandé aux répondants d'évaluer leur niveau de satisfaction quant à la qualité des services, à l'emplacement des succursales, aux heures d'ouverture et aux frais bancaires liés à leurs comptes de dépôt. Bien que les Canadiens aient indiqué de hauts niveaux de satisfaction dans l'ensemble, ils étaient moins satisfaits des frais bancaires. Environ trois consommateurs sur quatre se sont dits très satisfaits de la qualité des services, de l'emplacement des succursales et des heures d'ouverture. Toutefois, la proportion des répondants satisfaits baisse à 64,1 % lorsque les questions portent sur les frais bancaires. Parmi les consommateurs qui ne se sont pas montrés satisfaits des frais bancaires (35,9 % des consommateurs), trois sur cinq estimaient malgré tout que les frais bancaires étaient équitables.

²⁰ Statistique Canada, indice du revenu des ménages, CANSIM, Tableau 326-0202.

²¹ Le niveau de satisfaction élevé exprimé par les consommateurs canadiens à l'égard des institutions financières a été confirmé dans d'autres études. Selon Ernst and Young (2013), environ 70 % des consommateurs sont très satisfaits de leur institution financière principale. Le *World Retail Banking Report* (2013) de CapGemini, pour sa part, classe le Canada au premier rang parmi plus de 30 pays pour l'indice de l'expérience client, lequel mesure la satisfaction des consommateurs à l'égard de différents éléments des produits et services de leur institution financière, par exemple les modes de paiement et la résolution de problèmes.

Tableau 11 : Attitudes des consommateurs à l'égard de leur institution financière

	Institution financière	Frais bancaires	Qualité des services	Emplacement	Heures d'ouverture
Très satisfait	51 %	42,9 %	57,1 %	62,6 %	55,5 %
Plus ou moins satisfait	44 %	21,2 %	27,2 %	14,9 %	21,4 %
Moyen	S/O	20,8 %	8,4 %	12,1 %	13 %
Plus ou moins insatisfait	3,5 %	8,4 %	3,5 %	4,6 %	5,6 %
Très insatisfait	1,5 %	6,2 %	3,6 %	5,4 %	4,1 %
Non indiqué	0 %	0,5 %	0,2 %	0,4 %	0,4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : Calculs de l'ACFC fondés sur les données du sondage de suivi de l'enquête Canadian Financial Monitor (2013)

Naturellement, ce niveau élevé de satisfaction pourrait être attribuable au fait que les consommateurs tentent d'obtenir les forfaits de compte-chèques qui répondent le mieux à leurs besoins ou qu'ils sont peu nombreux à savoir qu'il existe de meilleures options. Pour déterminer lequel de ces facteurs s'applique, nous devons savoir si les consommateurs sont disposés à changer de forfait et de banque.

Nous avons constaté qu'environ un Canadien sur quatre avait récemment ouvert un nouveau compte-chèques. Dans le cadre du sondage de suivi réalisé en 2013, on a demandé aux consommateurs si le nouveau compte-chèques qu'ils avaient ouvert était censé remplacer leur compte principal; 24 % des répondants ont répondu par l'affirmative. Les données ne nous permettent pas de discerner parmi les répondants ceux qui ont changé d'institution financière au moment où ils ont changé leur compte principal. La raison la plus importante donnée pour le changement de compte était la réduction des frais de service (15,7 %). Parmi les autres raisons fréquemment citées, notons les suivantes : (i) la médiocrité du service à la clientèle ou un manque de satisfaction à l'égard de l'institution financière, 14,6 %; (ii) un changement de lieu de résidence ou de lieu de travail, 12,2 %; (iii) l'emplacement, 9,8 %. Dans le segment de 76 % de Canadiens qui n'avaient pas changé de compte, 8,9 % seulement ont dit qu'ils avaient l'intention de changer de compte dans un avenir rapproché. Encore une fois, la principale raison donnée par les répondants était le niveau élevé des frais bancaires (33,7 %). Le désir d'obtenir un meilleur taux d'intérêt était la deuxième raison en importance donnée par les répondants qui avaient l'intention de changer de compte (21 %).

4.6. Analyse de la demande : conclusion

Du point de vue des consommateurs, le coût du forfait de comptes-chèques moyen est en hausse. Compte tenu du taux d'inflation tel que mesuré par l'indice des prix à la consommation, les frais mensuels totaux liés aux forfaits de compte-chèques et aux comptes comportant des frais par opération (frais variables) ont augmenté de 4 % dans l'ensemble en valeur réelle entre 2004 et 2012. Par contre, si nous examinons exclusivement les forfaits à frais mensuels fixes — lesquels représentent près de quatre comptes-chèques sur cinq détenus par les Canadiens — les frais mensuels moyens que les consommateurs ont dit payer pour leur forfait ont diminué de 5 % en valeur réelle entre 2004 et 2012. Les résultats de notre examen du profil des dépenses des ménages pour les comptes-chèques cadrent avec les tendances observées à l'égard de la demande et de l'offre. Les dépenses des ménages pour les forfaits de compte-chèques ont augmenté, mais le taux d'augmentation a été modeste par rapport aux augmentations observées dans le revenu moyen des ménages entre 2004 et 2012.

5. Comptes à frais modiques : tendances du marché et demande des consommateurs

En 2003, pour éviter que le marché financier ne crée des obstacles inacceptables à l'acquisition d'un compte de dépôt de base, le gouvernement du Canada a signé des protocoles d'entente avec huit banques en vertu desquels ces institutions se sont publiquement engagées à donner aux Canadiens la possibilité d'ouvrir un compte à frais modiques (CFM). Dans cette section, nous analysons l'offre de CFM du point de vue des consommateurs. Notre but est de déterminer si les lignes directrices sont encore adéquates pour permettre la réalisation de l'objectif initial, à savoir permettre aux Canadiens d'accéder aux principaux services bancaires de détail moyennant des frais mensuels raisonnables.

5.1. Qu'entend-on par « comptes à frais modiques »?

Les comptes à frais modiques (CFM) respectent les lignes directrices des engagements publics pris par les banques; ils sont conçus de manière à répondre aux principaux besoins des consommateurs en matière de services bancaires, en particulier ceux des Canadiens défavorisés sur le plan économique. L'ACFC surveille la mise en œuvre de ces engagements publics. Les comptes doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- de 8 à 15 opérations de débit autorisées par mois (y compris les opérations effectuées sur Internet et par téléphone), dont au moins deux peuvent être effectuées dans une succursale;
- des frais mensuels d'au plus 4 \$, proportionnels au nombre d'opérations autorisées en succursale et au nombre total d'opérations de débit autorisées (les comptes offrant relativement peu d'opérations en succursale et peu d'opérations de débit dans l'ensemble doivent avoir des frais mensuels relativement moins élevés);
- pour les opérations de débit qui dépassent la limite mensuelle, des frais raisonnables correspondant aux frais exigés pour ce type d'opérations « supplémentaires » dans les autres comptes à frais fixes offerts par la banque;
- pas de frais de service pour les dépôts;
- une carte de débit comprise;
- un relevé mensuel ou un livret gratuit;
- possibilité de faire des chèques.

5.2 Comment les comptes à frais modiques ont-ils évolué depuis 2003?

Notre recherche a révélé que les CFM ont sensiblement changé au cours des dix dernières années (voir le tableau 12). Au chapitre des prix, la Banque Laurentienne, la Banque Nationale et la BMO ont augmenté de 15 % en moyenne les frais mensuels de leur forfait de compte à frais modiques (de 3,50 \$ à 4 \$ en général). Plus du tiers des huit banques participantes (la CIBC, la Banque TD, la RBC et la Banque HSBC) ont diminué le nombre maximum d'opérations permises dans leur forfait de compte à frais modiques, ce qui devrait être considéré comme une augmentation indirecte des frais mensuels. Ces institutions ont diminué de 20 % à 50 % le nombre d'opérations mensuelles autorisées qu'elles offrent aux titulaires de CFM. Cette diminution du nombre d'opérations autorisées pourrait augmenter la probabilité que les consommateurs aient à payer des frais variables. Un autre facteur important à

prendre en considération est la souplesse. Les transactions relatives aux comptes à frais modiques peuvent être effectuées en mode libre-service ou en succursale. La moitié des CFM actuellement offerts permettent aux consommateurs de décider du nombre d'opérations qui seront faites en succursale.²² L'autre moitié des CFM offerts (par la Banque Laurentienne, la Banque Nationale, la Banque Scotia et la Banque TD) imposent de sévères restrictions quant au nombre de transactions autorisées en succursale.

Tableau 12 : Comptes à frais modiques offerts par les institutions financières sous réglementation fédérale

Institution (nom du compte)	2003*				2013			
	Frais mensuels	Opérations autorisées			Frais mensuels	Opérations autorisées		
		Total	En succursale	Libre service		Total	En succursale	Libre service
BMO (Pratique)	3,50 \$	10	Souple		4,00 \$	10	Souple	
CIBC (Accès quotidien)	4,00 \$	10	Souple		3,90 \$	10	Souple	
HSBC (Performance)	4,00 \$	12	4	12	4,00 \$	10	Souple	
Banque Laurentienne (Transigez un peu)	2,95 \$	6-8	2	6	3,50 \$	6-8	2	6
Banque Nationale (AccèsCible)	3,50 \$	10-12	2	10	3,95 \$	10-12	2	10
RBC (Courant)	4,00 \$	15	Souple		4,00 \$	10	Souple	
Banque Scotia (De base)	3,95 \$	12	4	12	3,95 \$	12	4	12
TD Canada Trust (Minimum)	3,95 \$	10	4	10	3,95 \$	8	2	8

Source : Données de l'ACFC

²² Les transactions en libre-service sont effectuées par les consommateurs (p. ex. les retraits aux guichets automatiques bancaires, les achats par carte de débit aux points de vente ou les services bancaires automatisés par téléphone). Les transactions en succursale (p. ex. les retraits, les virements ou les paiements de factures) sont effectuées par le biais des employés ou des représentants d'une institution financière, soit en succursale ou par téléphone en parlant directement à un agent de service à la clientèle.

En outre, parmi ces banques, la Banque Scotia est la seule à autoriser plus de deux transactions en succursale comme fixées par les lignes directrices concernant les comptes à frais modiques. Le manque de souplesse quant au choix d'effectuer des transactions en succursale ou en libre-service pourrait également augmenter la probabilité que les consommateurs aient à payer des frais variables afin d'effectuer un plus grand nombre d'opérations en succursale que ne l'autorise leur CFM.

5.3 Émergence de substituts proches pour les comptes à frais modiques

Certaines institutions financières offrent des forfaits bancaires dont les caractéristiques respectent les paramètres des lignes directrices sur les CFM, même si elles n'ont pas conclu de protocole d'entente avec le gouvernement fédéral. On entend par « substituts proches » les forfaits de compte-chèques dont les frais mensuels ne dépassent pas 5 \$ et dont les services sont raisonnablement comparables à ceux offerts avec les CFM. En 2013, aucun CFM n'offrait la possibilité d'effectuer le maximum de 15 opérations indiqué dans les lignes directrices, mais certains forfaits bancaires dits « substituts proches » atteignaient ce seuil ou le dépassaient.

Environ la moitié des substituts proches comportant des frais n'établissent de distinction entre les opérations en libre-service et les opérations en succursale, ce qui donne au consommateur la possibilité de choisir la façon de répartir ses opérations mensuelles. Il est à noter qu'aucun des substituts proches faisant la distinction entre les opérations en succursale et libre-service n'offre au consommateur la possibilité d'effectuer des opérations en succursale. Comme l'indique le tableau 13, le coût de la grande majorité des comptes dits « substituts proches » respecte le maximum de 4 \$ prévu dans les lignes directrices sur les CFM. Certaines institutions (p. ex. les Services financiers le Choix du Président, ING Direct) offrent également des substituts proches sous forme de forfaits de compte bancaire électronique sans frais, lesquels offrent des opérations en libre service en ligne illimitées sans frais. Les comptes électroniques sans frais se sont révélés des solutions de rechange avantageuses aux CFM pour les consommateurs qui font la plupart de leurs opérations bancaires en ligne.

En résumé, les substituts proches sont devenus une solution qui peut être avantageuse pour de nombreux consommateurs, étant donné le nombre plus élevé d'opérations autorisées, la souplesse dans le choix de la méthode utilisée pour effectuer l'opération et les prix moins élevés. Les frais mensuels des CFM ont légèrement augmenté, mais ils demeurent conformes au seuil de 4 \$ établi dans les lignes directrices initiales. D'autre part, les frais indirects ont augmenté pour plus de la moitié des huit CFM, compte tenu de la réduction du nombre d'opérations autorisées offertes par ces forfaits. De plus, la possibilité d'effectuer des opérations en succursale est un facteur déterminant des frais mensuels des CFM. La plupart des substituts proches autorisant le plus grand nombre d'opérations n'offrent pas d'opérations en succursale. Comme le montre cet examen, il existe des différences marquées dans les coûts et les autres caractéristiques (p. ex. le nombre d'opérations permises) entre les CFM et les solutions bancaires en ligne, qui permettent uniquement les opérations en libre service. Les Canadiens étant parmi les consommateurs les plus « branchés » des pays développés (Chinn et Fairlie, 2007; OCDE, 2013; Banque mondiale, 2013), on peut en déduire que les coûts supplémentaires liés aux opérations en succursale pourraient avoir plus de poids que la valeur de ce service pour un grand nombre de consommateurs de produits et services financiers. Cet état de choses pourrait avoir diminué la

proposition de valeur des comptes à frais modiques relativement à leurs substituts proches. Dans la section suivante, nous examinons la mesure dans laquelle la popularité et l'utilisation des comptes à frais modiques ont varié au cours des dernières années.

Tableau 13 : Substituts proches des comptes à frais modiques

	2003			2013		
	Opérations autorisées			Opérations autorisées		
	Frais mensuels	En succursale	Libre-service	Frais mensuels	En succursale	Libre-service
Alterna Savings* (Basic)	5,00 \$	20		4,00 \$	20	
Desjardins (L'Économique)	2,00 \$	0	7	2,95 \$	0	7
Desjardins (L'Économique Plus)	3,50 \$	12		3,95 \$	12	
Services financiers le Choix du Président (Compte bancaire sans frais)	0 \$	0	Aucune limite	0 \$	Sans limites	
Vancity (Basic)**	4,00 \$	12		Annulé		
Affinity Credit Union (CU-PAC 10)	Non disponible			4,00 \$	10	
Affinity Credit Union (e-PAC 25)				5,00 \$	0	25
ATB Financial (Basic)				3,95 \$	0	15
Canadian Western Bank (Standard)				4,00 \$	8	
Coast Capital Savings (chèques, débit et autres services gratuits)				0 \$	Sans limites	
ING Direct (THRiVE)				0 \$	0	Sans limites
Meridian (Convenience)				5,00 \$	15	

* Le paiement de factures par guichet automatique n'est pas disponible.

** En mars 2013, Vancity offrait encore son forfait « Basic » aux consommateurs, mais celui-ci a été annulé depuis. Selon les représentants du service à la clientèle, le forfait a été annulé en raison du manque d'intérêt des consommateurs. Ceux-ci sont maintenant dirigés vers le forfait « E-Package » dont les frais mensuels (7 \$) dépassent la limite établie dans notre définition des forfaits dits « substituts proches ».

Source : Données de l'ACFC

5.4. Tendances dans la demande de comptes à frais modiques de la part des consommateurs

Pour évaluer la mesure dans laquelle les CFM continuent de répondre aux besoins des Canadiens en matière de services bancaires, il faut absolument comprendre de quelle façon la demande de CFM a évolué au fil du temps. C'est pourquoi nous avons analysé les tendances liées à la proportion de ménages qui utilisent des CFM. Nous avons constaté que la proportion des ménages bancarisés qui utilisent des CFM a été remarquablement stable, se maintenant à environ 19 % de 2008 à 2012 (voir le tableau 14).²³ Le nombre d'utilisateurs de CFM a augmenté de 5 % pendant la même période, ce qui correspond à peu près à l'augmentation globale de la population bancarisée.

Les données de l'enquête Canadian Financial Monitor ne sont pas conçues pour ce type d'analyse, car l'enquête ne comporte pas de question portant explicitement sur les CFM. Les résultats de l'enquête comprennent toutefois des variables indiquant le nom de l'institution financière et la fourchette des frais mensuels en dollars. À partir de ces données, nous avons été en mesure de déduire que les comptes-chèques étaient des CFM lorsque les frais mensuels déclarés se situaient entre 1 \$ et 5 \$ et que le compte était ouvert dans une institution financière ayant signé un protocole d'entente dans lequel elle avait pris des engagements publics. Cela signifie toutefois que les chiffres indiqués dans cette section ne correspondent pas nécessairement à l'évolution exacte de la demande de CFM; ils proposent plutôt une évaluation approximative de la tendance.

Dans le but de valider nos résultats, nous avons demandé aux six plus grandes banques ayant signé un protocole d'entente de fournir à l'ACFC les variations historiques dans le nombre de CFM à partir d'un indice de base de 100 en 2008. Le tableau 15 présente notre analyse des données que nous avons reçues des banques. Les enquêtes Canadian Financial Monitor montrent une augmentation modeste (7 %) du nombre de CFM entre 2008 et 2012, mais les chiffres obtenus directement des banques révèlent une augmentation impressionnante de 29 % de la possession de CFM pendant la même période. Étant donné que les titulaires de CFM ne sont pas nécessairement bien représentés dans les enquêtes Canadian Financial Monitor, il est important de tenir compte de la forte tendance à la hausse que montrent les chiffres fournis par les banques.

²³ Les résultats de l'enquête Canadian Financial Monitor ne nous permettent pas d'estimer la proportion des ménages qui détenaient des CFM avant 2008.

Tableau 14 : Ménages possédant des comptes à frais modiques

	2008	2010	2012
Oui	2 445 274 (19,2 %)*	2 460 589 (18,7 %)	2 568 726 (19 %)
Non	10 300 489 (80,8 %)	10 681 026 (81,3 %)	10 961 826 (81 %)
Tous les ménages bancarisés	12 745 763 (100 %)	13 141 615 (100 %)	13 530 552 (100 %)

* Les valeurs entre parenthèses indiquent la proportion de la population bancarisée.

Source : Calculs effectués par l'ACFC au moyen des données de l'enquête Canadian Financial Monitor

Depuis leur création, la demande pour les CFM a été soutenue. Le nombre de CFM ouverts dans les six plus grandes banques a augmenté de 78 % entre 2004 et 2012. Au cours de la même période, la population bancarisée n'a augmenté que de 15 %, ce qui indique qu'au cours des huit dernières années, les CFM ont attiré plus de consommateurs qu'il n'y a eu de nouveaux arrivants dans la population bancarisée. Autrement dit, la tendance à la hausse de la possession de CFM est importante même lorsqu'on tient compte de la croissance globale de la population bancarisée. Certains consommateurs ont augmenté le nombre de comptes-chèques qu'ils possédaient en ouvrant un CFM, tandis que d'autres ont remplacé leur forfait bancaire traditionnel par un CFM.

Tableau 15 : Évolution du nombre de comptes à frais modiques

	Source de données	2004	2006	2008	2010	2012
Nombre de comptes (indice de base de 100 pour 2008)	Canadian Financial Monitor	S/O*	S/O*	100	101	107
	Six plus grandes banques**	73	85	100	117	129
Taille de la population bancarisée (indice de 100 pour 2008)		92	95	100	103	106

* Les données de l'enquête Canadian Financial Monitor ne nous permettent pas d'estimer le nombre de CFM avant 2008.

** TD Canada Trust, RBC, Banque Scotia, BMO, CIBC et Banque Nationale.

Source : Calculs effectués par l'ACFC à partir des données fournies par l'enquête Canadian Financial Monitor et par les institutions financières

5.5. Connaissance des comptes à frais modiques chez les consommateurs

Dans un sondage commandé en 2013 par l'ACFC portant sur la possession de comptes-chèques, la structure tarifaire et les attitudes à l'égard des institutions financières, Ipsos Reid a posé aux répondants deux questions au sujet des CFM. Les questions concernaient la satisfaction des consommateurs à l'égard de leurs comptes-chèques.

Tableau 16 : Raisons pour lesquelles les consommateurs ne détiennent pas de CFM

Pourquoi personne dans votre ménage n'a-t-il songé à ouvrir un compte à frais modique?	Pourcentage
Je suis satisfait des comptes que j'ai / Je n'en ai pas besoin	32,0
J'ai déjà un compte à frais modiques ou sans frais	26,9
Je n'étais pas au courant de la disponibilité des CFM	16,3
Ces comptes ne répondent pas à mes besoins	4,0
Autre	16,9
Non indiqué	3,9
Nombre total de ménages bancarisés qui affirment ne pas détenir de CFM	100

Source : Calculs effectués par l'ACFC à partir des données du sondage de suivi de l'enquête Canadian Financial Monitor (2013)

Premièrement, la définition d'un CFM donnée aux répondants était la suivante : « Un compte-chèques qui comporte des frais de service peu élevés pour certaines caractéristiques de base (avec habituellement de 10 à 12 opérations autorisées par mois) ». On a

demandé aux répondants si quelqu'un faisant partie de leur ménage possédait un CFM dans une institution financière canadienne. Après avoir pondéré les résultats en tenant compte du sur-échantillonnage et du sous-échantillonnage, nous avons constaté que seulement 9,4 % des ménages bancarisés avaient déclaré détenir un CFM. Encore une fois, ce pourcentage estimatif est beaucoup plus bas que celui auquel on aurait pu s'attendre, compte tenu des données communiquées par les six plus grandes banques sur le nombre de CFM. Ce pourcentage est encore moins élevé que le pourcentage estimatif de 19 % tiré de l'enquête Canadian Financial Monitor de 2012, lequel est également sous-évalué. Cela pourrait signifier que jusqu'à un titulaire de CFM sur deux ne sait pas qu'il possède un forfait de compte-chèques appartenant à cette catégorie.

Nous avons ensuite tenté d'examiner les raisons pour lesquelles la plupart des ménages choisissent de ne pas posséder de CFM. Même si le manque de connaissance a été mentionné comme étant un facteur essentiel dans le processus décisionnel pour près de 16 % des répondants, ce n'est pas le facteur le plus important qui est ressorti (voir le tableau 16). Plus du quart des répondants ont dit qu'ils « paient déjà des frais mensuels peu élevés ».

5.6. Conclusion

Notre analyse nous permet de conclure qu'il existe des motifs suffisants de préconiser un examen des lignes directrices sur les CFM. La demande est forte et les frais sont demeurés conformes aux lignes directrices établies dans les protocoles d'entente initiaux, mais le nombre maximum d'opérations permises n'a pas changé ou a diminué. En règle générale, nous avons observé une augmentation du nombre d'opérations autorisées et une diminution des coûts par opération pour les forfaits de compte-chèques dans le reste du marché canadien. Les réductions du nombre d'opérations permises équivalent à une augmentation indirecte des frais. Les lignes directrices sur les CFM prévoient de 8 à 15 opérations en libre-service autorisées, mais aucun des CFM offerts n'atteignait le maximum de 15 et un seul autorisait plus de 10 opérations en libre-service. Par ailleurs, les comptes dits « substituts proches » ont vu le jour. Plusieurs d'entre-eux autorisent un plus grand nombre d'opérations, particulièrement des opérations en libre-service, et leurs frais mensuels sont comparables ou même moins élevés. Le fait que le nombre d'opérations autorisées par les forfaits de CFM soit relativement bas est important en raison des augmentations observées dans les frais variables établis pour les opérations qui dépassent le nombre autorisé par les forfaits des consommateurs (voir les sections 3.5 et 4.5). Collectivement, ces constatations nous incitent à conclure qu'un examen des lignes directrices sur les CFM serait appropriée afin de vérifier si elles répondent encore à l'objectif premier, soit d'offrir aux Canadiens la possibilité d'acquérir des services bancaires de base moyennant des frais mensuels raisonnables.

6. Conclusion

Les frais bancaires ont augmenté au cours des dix dernières années, mais les augmentations ont été relativement modestes. En fait, le prix de certains forfaits de compte-chèques de base a diminué par rapport à l'inflation, tandis qu'on observait des augmentations plus importantes dans les prix des plans intermédiaires. En règle générale, les institutions financières ont augmenté le nombre maximum d'opérations comprises dans chaque forfait, ce qui a provoqué des diminutions dans le prix moyen par opération. Le but premier des comptes-chèques étant de favoriser des opérations sécuritaires et pratiques, la diminution du prix par opération est certainement importante. Par ailleurs, il faut reconnaître que les consommateurs qui peuvent se payer des forfaits de compte-chèques de type « privilège » paient deux fois moins cher par opération que ceux qui ont des forfaits à frais modiques.

Du point de vue de la demande, les frais payés par l'ensemble des ménages pour leurs comptes-chèques ont été de 5 % plus élevés en valeur réelle en 2012 qu'ils ne l'étaient en 2004. Depuis 2005, le solde minimum que les consommateurs doivent maintenir dans leurs comptes-chèques pour être dispensés de frais mensuels a considérablement augmenté. Jusqu'à maintenant, les augmentations ne se sont pas traduites par une hausse des frais indirects. En fait, les frais indirects ont diminué parce que les coûts de renonciation associés au maintien d'un solde minimum sont liés aux taux d'intérêt en vigueur et au niveau d'endettement des ménages. Or, les taux d'intérêt ont atteint des creux historiques. Les montants dépensés par les ménages pour leurs comptes-chèques ont augmenté d'environ 8 % en valeur nominale, tandis que le revenu annuel moyen des ménages a augmenté de 22 % pendant la même période. Il convient de souligner l'importance de l'augmentation des frais variables, lesquels s'appliquent aux opérations non comprises dans les forfaits de compte-chèques des consommateurs. Le prix des frais variables augmente beaucoup plus rapidement que les frais mensuels perçus sur les forfaits. Entre 2005 et 2013, le prix moyen des frais variables a augmenté de 46 % en valeur nominale. Cette constatation met en évidence la nécessité de sensibiliser les consommateurs au coût relativement élevé des frais variables et au fait qu'ils peuvent maintenir ces frais à un niveau minimal en choisissant des forfaits appropriés.

Pour que les marchés financiers soient concurrentiels, il faut que les consommateurs soient bien renseignés et choisissent des produits et des services qui répondent à leurs besoins. Notre recherche a montré que les consommateurs canadiens sont généralement réticents à changer de forfait de compte-chèques. Moins du quart des consommateurs ont dit qu'ils avaient changé de forfait de compte-chèques au cours des cinq années précédentes. Quand nous leur avons demandé pourquoi ils demeuraient loyaux à leur banque, nous avons constaté qu'une majorité écrasante de consommateurs (95 %) étaient satisfaits de leur institution financière. Plus du tiers des consommateurs interrogés ont dit ne pas être satisfaits de leurs frais bancaires, mais, de ce nombre, trois sur cinq estiment néanmoins que ces frais sont équitables ou raisonnables. En résumé, pour améliorer l'efficacité du marché des produits et services financiers, il faut que les consommateurs aient accès à plus de renseignements sur les possibilités d'acquérir des produits nouveaux et différents qui pourraient mieux répondre à leurs besoins et à leurs désirs. L'ACFC met à leur disposition l'[Outil de sélection de forfait bancaire](#) qui les aide à choisir le forfait de compte-chèques qui répond le mieux à leurs besoins. Étant donné que les outils de

ce type sont essentiels pour améliorer l'efficacité du marché financier, il faudrait augmenter les ressources investies pour les promouvoir et sensibiliser les consommateurs à leur utilisation.

Notre analyse de l'évolution des comptes à frais modiques nous a amenés à conclure qu'un examen des lignes directrices concernant ces comptes serait approprié. Le gouvernement du Canada a encouragé les banques à s'engager publiquement à offrir des CFM de manière à ce que les consommateurs de produits et services financiers puissent obtenir des services bancaires de base à peu de frais. Depuis la création des CFM en 2003, on a assisté à l'émergence d'une série de forfaits de compte-chèques que nous avons appelés « substituts proches ». La majorité de ces CFM offrent des limites plus généreuses en matière d'opérations à des frais mensuels comparables. En même temps, les limites quant au nombre d'opérations autorisées par les CFM n'ont pas varié ou ont diminué. Cette donnée est importante car les frais découlant des opérations qui dépassent les limites ou ne sont pas autorisées par les forfaits mensuels ont augmenté rapidement. C'est pourquoi il est recommandé d'effectuer un examen des CFM afin de vérifier le caractère adéquat des lignes directrices.

Notre recherche a mis en évidence plusieurs questions sur lesquelles il faudrait se pencher pour le bénéfice des recherches futures sur l'évolution des frais bancaires. Premièrement, il faudrait effectuer des recherches plus poussées sur la structure et le caractère concurrentiel du secteur bancaire au Canada, en s'appuyant sur les plus récentes théories économiques (p. ex. l'hypothèse de la structure efficiente). Le présent projet a examiné les tendances en matière de prix et de coûts, mais il s'appuyait nécessairement sur des renseignements désuets en ce qui concerne la structure du marché qui a produit les tendances. Étant donné la stabilité du secteur bancaire au Canada, notre façon de procéder était justifiable dans les circonstances, mais les plus récentes recherches sont maintenant fondées sur des ensembles de données qui remontent à près de sept ans.

Deuxièmement, une analyse comparative nous aiderait à mieux évaluer les tendances observées au Canada. Bien que nous n'ayons observé que des augmentations modestes des frais bancaires au Canada, ces frais étaient peut-être déjà élevés par rapport à ceux de nos partenaires commerciaux en 2003-2004. Il serait particulièrement avantageux d'examiner les marchés où le secteur bancaire présente une concentration moindre, comme celui des États-Unis, mais il y aurait lieu d'examiner aussi les marchés jugés plus concurrentiels, comme celui des Pays-Bas.

Troisièmement, il faudrait effectuer des recherches à plus grande échelle et de plus grande envergure sur les dépenses des ménages pour leurs frais bancaires. L'analyse des frais du point de vue des consommateurs est l'un des apports les plus importants du présent document. En règle générale, les chercheurs universitaires ne tiennent pas compte de la question des frais bancaires parce que les micro-données brutes sur les montants réels payés par les consommateurs sont inadéquates. Nous avons tenté de corriger cette lacune en utilisant les données de l'enquête Canadian Financial Monitor. Cependant, même si Ipsos Reid s'efforce de constituer un échantillon représentatif, les 12 000 répondants interrogés proviennent d'un bassin qui compte seulement 30 000 consommateurs. Les consommateurs désavantagés sur le plan économique, qui sont moins susceptibles d'avoir des lignes téléphoniques terrestres ou des connexions Internet, sont probablement mal représentés dans l'enquête Canadian Financial Monitor. Il faudrait réaliser d'autres sondages pour acquérir plus de

renseignements sur les frais payés par les consommateurs, ce qui nous permettrait d'améliorer notre compréhension de la demande.

Enfin, il serait important d'étendre notre analyse dans les futures études. La définition des frais bancaires devrait être élargie pour viser davantage que les seuls frais mensuels associés aux forfaits de compte-chèques, soit l'élément central de la présente étude. Étant donné que certaines institutions financières offrent des forfaits de compte-chèques sans frais, il est possible que ces forfaits servent en quelque sorte de « produit d'appel » conçu pour attirer des consommateurs qui achèteront des produits et des services plus payants. Les frais variables méritent manifestement un examen plus poussé. À titre d'exemple, un livre blanc préparé par le Consumer Financial Protection Bureau des États-Unis a mis en lumière des préoccupations relatives à la hausse des frais de découvert. Même si ces frais ne sont payés que par un petit segment de la population, ils sont suffisamment élevés pour représenter une part importante des revenus du secteur bancaire et pour entraîner des problèmes financiers graves pour les consommateurs qui ont tendance à payer des frais de découvert à l'occasion (Consumer Financial Protection Bureau, 2013). On a également constaté que les frais pour chèque sans provision avaient augmenté récemment au Canada. Il faudrait effectuer d'autres recherches pour évaluer les tendances liées à ces frais et aux autres types de frais bancaires.

Bibliographie

- Allen, J., et W. Engert. « Efficience et concurrence dans le secteur bancaire canadien », *Revue de la Banque du Canada* (2007), p. 37-50.
- Allen, J., et Y. Liu. *A Note on Contestability in the Canadian Banking Sector*, Ottawa, Banque du Canada, 2007.
- Allen, J., W. Engert et Y. Liu. *Are Canadian Banks Efficient? A Canada-U.S. Comparison*, Document de travail 2006-33, Ottawa, Banque du Canada, 2006.
- Association des banquiers canadiens. *Canadian Banking System and Canadians' Banking Habits*, Ottawa, 2013.
- Association des banquiers canadiens. *Service fees: how much do consumers actually pay?*, Toronto, 2013a.
- Banque du Canada. *Les dépenses et la dette des ménages*, Ottawa, 2012.
- Banque mondiale. Utilisateurs Internet (pour 100 personnes), Données : indicateurs de développement, 2013.
- Berger, A. N., et T. H. Hannan. « The Price-Concentration Relationship in Banking », *Review of Economics and Statistics*, vol. 71 (1989), p. 291-299.
- Berger, A. N., A. Demirguc-Kunt, R. Levine et J. G. Haubrich. « Bank Concentration and Competition: An Evolution in the Making », *Journal of Money, Credit, and Banking*, vol. 36, n° 3, partie 2 (2004), p. 433-451.
- Bikker, J. A., et K. Haaf. « Competition, concentration and their relationship: An empirical analysis of the banking industry », *Journal of Banking and Finance*, vol. 26 (2002), p. 2191-2214.
- Breshnahan, T. F. « The Oligopoly Solution Concept is Identified », *Economic Letters*, vol. 10 (1982), p. 87-92.
- Buckland, J. *Passing the Buck? Examining Canadian Banks' Approaches to Financial Exclusion*, Winnipeg, Institute of Urban Studies, Université de Winnipeg, 2011
- Buckland, J. *Strengthening Banking in Inner-cities: Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-Income Canadians*, Winnipeg, Centre canadien de politiques alternatives (Manitoba), 2008.
- CapGemini et Efma. *World Retail Banking Report 2013*, 2013.
- Chinn, M., et R. Fairlie. « The Determinants of the Global Divide: A Cross-Country Analysis of Computer and Internet Penetration », *Oxford Economic Papers*, vol. 59, n° 1 (2007), p. 16-44.

Claessens, S., et L. Laeven. « What Drives Bank Competition? Some International Evidence », *Journal of Money, Credit and Banking*, vol. 36, n° 3 (2004), p. 563-583.

Consumer Financial Protection Bureau. *CFPB Study of Overdraft Programs: A white paper of initial data findings*, Washington, 2013.

Demirguc-Kunt, A., et L. Klapper. *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database*, Groupe de recherche sur le développement, Développement du secteur financier et du secteur privé, Banque mondiale, 2012.

Ernst and Young. *Protecting the Future: Global Consumer Banking Survey 2013*, 2013.

Ernst and Young. *The Customer Takes Control: Global Consumer Banking Survey 2012*, 2012.

Federal Deposit Insurance Corporation. *National Survey of Unbanked and Underbanked Households*, Washington, Federal Deposit Insurance Corporation, 2012.

Hannan, T. H. « Bank Commercial Loan Markets and the Role of Market Structure: Evidence from Surveys of Commercial Lending », *Journal of Banking and Finance*, vol. 15 (1991), p. 133-49.

Hannan, T. H. « Retail Deposit Fees and Multimarket Banking », *Finance and Economics Discussion Series*, no. 2005-65 (2005), Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington (D.C.).

Hannan, T. H. « Retail Fees of Depository Institutions, 1994-1999 », *Federal Reserve Bulletin* (2001), Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington (D.C.).

Industrie Canada. *Coût des opérations bancaires*, Ottawa, Bureau de la consommation, 2002.

Lau, L. « On Identifying the Degree of Competitiveness from Industry Price and Output Data », *Economic Letters*, vol. 10 (1982), p. 93-99.

McKinsey & Company. *The Changing Landscape for Canadian Financial Services: New Forces, New Competitors, New Choices*, Toronto, 1998.

Mintel Compremedia. *Canadian Banking and Credit Unions*, Intel International Group, 2011.

Nathan, A., et E. H. Neave. « Competition and Contestability in Canada's Financial System: Empirical Results », *Canadian Journal of Economics*, vol. 22, n° 3 (1989), p. 576-594.

Northcott, C. A. *Competition in Banking: A Review of the Literature*, Document de travail 2004-24, Ottawa, Banque du Canada, 2004.

OCDE. *Households and broadband access, 2010*, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie, 2013.

Panzar, J. C., et J. N. Rosse. « Testing for "Monopoly" Equilibrium », *The Journal of Industrial Economics*, vol. 35, n° 4 (1987), p. 443-456.

Shaffer, S. « A Test of Competition in Canadian Banking », *Journal of Money, Credit, and Banking*, vol. 25, n° 1 (1993), p. 49-61.

Annexe

Section 3 : L'offre

Tableau A1 : Frais exigés pour les forfaits de compte-chèques avec nombre illimité d'opérations dans 9 grandes banques américaines (actifs de plus de 170 milliards de dollars)

Nom (forfait de compte-chèques)	Frais mensuels	Nombre total d'opérations par mois, en succursale et en libre-service	Solde minimum requis pour être dispensé de frais mensuels
JP Morgan Chase & Co. (Chase Total Checking)	12 \$	Sans limites	1 500 \$
Bank of America Corp (MyAccess Checking)	12 \$	Sans limites	1 500 \$
Citigroup Inc. (Citibank Basic Checking)	10 \$	Sans limites	1 500 \$
Wells Fargo Bank (Way2Save)	10 \$	Sans limites	2 000 \$
HSBC Bank U.S. (Choice Checking)	15 \$	Sans limites	1 500 \$
PNC Financial Services Group Inc. (Performance)	15 \$	Sans limites	2 000 \$
TD Bank U.S. Holding Co. (Convenience)	15 \$	Sans limites	100 \$
Branch Banking & Trust Corp. (Bright Banking)	10 \$	Sans limites	1 500 \$
SunTrust Banks Inc. (Everyday Checking)	7 \$	Sans limites	500 \$
Moyenne	11,78 \$		1 344 \$

Source: Données de l'ACFC

Tableau A2 : Forfaits de compte-chèques avec nombre illimité d'opérations de 12 grandes institutions financières canadiennes

Institution financière	Frais mensuels pour un compte-chèques de base	Nombre total d'opérations par mois		Solde minimum requis pour être dispensé de frais mensuels
		En succursale	En libre-service	
TD Canada Trust	14,95 \$	Sans limites		3 500 \$
BMO	13,95 \$	Sans limites		3 000 \$
HSBC	13,95 \$	Sans limites		4 000 \$
Desjardins	13,95 \$	Sans limites		4 000 \$
CIBC	12,95 \$	Sans limites		—
Banque Laurentienne	12,50 \$	Sans limites		—
Banque Nationale	12,25 \$	—	Sans limites	—
RBC	10,95 \$	Sans limites		—
Vancity	7,00 \$	—	Sans limites	1 000 \$
ING Direct	0 \$	—	Sans limites	0 \$
Services financiers le Choix du Président	0 \$	—	Sans limites	0 \$
Moyenne	10,37 \$			1 916 \$

Source : Données de l'ACFC

Tableau A3 : Évolution des frais mensuels moyens

Catégorie 1				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	2005 [8]	3,61 \$ (100)	2,00 \$ (100)	4,00 \$ (100)
	2010 [8]	3,91 \$ (108)	3,50 \$ (175)	4,00 \$ (100)
	2013 [8]	3,78 \$ (105)	2,95 \$ (148)	4,00 \$ (100)
Opérations en succursale seulement ou combinaison Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
	2005 [9]	3,80 \$ (100)	2,95 \$ (100)	4,00 \$ (100)
	2010 [10]	4,02 \$ (103)	3,50 \$ (119)	5,00 \$ (125)
	2013 [10]	4,02 \$ (103)	3,50 \$ (119)	5,00 \$ (125)
Options combinées de la catégorie 1 Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
	2005 [17]	3,71 \$ (100)	2,00 \$ (100)	4,00 \$ (100)
	2010 [18]	3,97 \$ (105)	3,50 \$ (175)	5,00 \$ (125)
	2013 [18]	3,91 \$ (104)	2,95 \$ (148)	5,00 \$ (125)
Catégorie 2				
Opérations en libre-service De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
	2005 [4]	5,86 \$ (100)	5,00 \$ (100)	6,95 \$ (100)
	2010 [6]	7,08 \$ (121)	5,50 \$ (110)	8,95 \$ (129)
	2013 [7]	7,66 \$ (131)	6,00 \$ (120)	9,95 \$ (143)
Opérations en succursale seulement ou combinaison De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
	2005 [3]	8,15 \$ (100)	6,00 \$ (100)	9,95 \$ (100)
	2010 [3]	7,82 \$ (96)	6,00 \$ (100)	8,95 \$ (90)
	2013 [6]	8,55 \$ (105)	6,00 \$ (100)	10,95 \$ (110)
Options combinées de la catégorie 2 De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
	2005 [7]	6,84 \$ (100)	5,00 \$ (100)	9,95 \$ (100)
	2010 [9]	7,33 \$ (107)	5,50 \$ (110)	8,95 \$ (90)
	2013 [13]	8,07 \$ (118)	6,00 \$ (120)	10,95 \$ (110)

Source : Montants estimés par l'ACFC à partir d'une liste complète des forfaits de comptes bancaires offerts par les principales institutions financières

Tableau A3 : Évolution des frais mensuels moyens (suite)

Catégorie 3				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [5]	7,60 \$ (100)	6,50 \$ (100)	9,00 \$ (100)
	2010 [2]	7,75 \$ (102)	7,00 \$ (108)	8,50 \$ (94)
	2013 [1]	8,95 \$ (117)	8,95 \$ (138)	8,95 \$ (99)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [6]	10,24 \$ (100)	8,00 \$ (100)	11,95 \$ (100)
	2010 [2]	9,98 \$ (97)	9,95 \$ (124)	10,00 \$ (83)
	2013 [2]	10,45 \$ (102)	9,95 \$ (124)	10,95 \$ (91)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 3 De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [11]	9,04 \$ (100)	6,50 \$ (100)	11,95 \$ (100)
	2010 [4]	8,87 \$ (98)	7,00 \$ (108)	10,00 \$ (84)
	2013 [3]	9,95 \$ (110)	8,95 \$ (138)	10,95 \$ (92)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Catégorie 4				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service 50 opérations et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [8]	10,66 \$ (100)	6,50 \$ (100)	12,95 \$ (100)
	2010 [15]	14,33 \$ (134)	7,00 \$ (108)	28,00 \$ (216)
	2013 [7]	14,09 \$ (132)	6,50 \$ (100)	24,50 \$ (189)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison 50 opération et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [16]	15,17 \$ (100)	11,00 \$ (100)	35,00 \$ (100)
	2010 [14]	15,94 \$ (105)	9,95 \$ (90)	30,00 \$ (86)
	2013 [16]	16,62 \$ (110)	6,50 \$ (59)	30,00 \$ (86)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 4 50 opérations et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [24]	13,67 \$ (100)	6,50 \$ (100)	35,00 \$ (100)
	2010 [29]	15,11 \$ (111)	12,95 \$ (199)	30,00 \$ (86)
	2013 [23]	15,85 \$ (116)	6,50 \$ (100)	30,00 \$ (86)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés

Source : Montants estimés par l'ACFC à partir d'une liste complète des forfaits de comptes bancaires offerts par les principales institutions financières

Tableau A4 : Évolution du coût moyen par opération

Catégorie 1				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	2005 [8]*	0,34 \$ (100)**	0,17 \$ (100)	0,35 \$ (100)
	2010 [8]	0,34 \$ (100)	0,30 \$ (176)	0,35 \$ (100)
	2013 [8]	0,33 \$ (95)	0,25 \$ (147)	0,33 \$ (94)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	2005 [9]	0,35 \$ (100)	0,26 \$ (100)	0,35 \$ (100)
	2010 [9]	0,34 \$ (99)	0,30 \$ (115)	0,35 \$ (100)
	2013 [9]	0,33 \$ (95)	0,29 \$ (112)	0,33 \$ (94)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 1 Maximum de 20 opérations Solde minimum de 1 000 \$	2005 [17]	0,35 \$ (100)	0,17 \$ (100)	0,35 \$ (100)
	2010 [17]	0,34 \$ (97)	0,30 \$ (176)	0,35 \$ (100)
	2013 [17]	0,33 \$ (95)	0,25 \$ (147)	0,33 \$ (94)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Catégorie 2				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	2005 [4]	0,27 \$ (100)	0,23 \$ (100)	0,32 \$ (100)
	2010 [6]	0,26 \$ (98)	0,21 \$ (91)	0,34 \$ (106)
	2013 [7]	0,25 \$ (94)	0,21 \$ (91)	0,36 \$ (113)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	2005 [3]	0,39 \$ (100)	0,28 \$ (100)	0,46 \$ (100)
	2010 [3]	0,33 \$ (83)	0,23 \$ (82)	0,34 \$ (74)
	2013 [6]	0,32 \$ (81)	0,21 \$ (75)	0,39 \$ (85)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 2 De 20 à 30 opérations Solde minimum de 1 500 \$ à 2 000 \$	2005 [7]	0,32 \$ (100)	0,23 \$ (100)	0,46 \$ (100)
	2010 [9]	0,28 \$ (89)	0,21 \$ (91)	0,34 \$ (74)
	2013 [13]	0,28 \$ (89)	0,21 \$ (91)	0,39 \$ (85)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés

Source : Montants estimés par l'ACFC à partir d'une liste complète des forfaits de comptes bancaires offerts par les principales institutions financières

Tableau A4 : Évolution du coût moyen par opération (suite)

Catégorie 3				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [5]*	0,18 \$ (100)**	0,15 \$ (100)	0,21 \$ (100)
	2010 [2]	0,19 \$ (106)	0,18 \$ (120)	0,21 \$ (100)
	2013 [1]	0,18 \$ (100)	0,18 \$ (120)	0,18 \$ (86)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [6]	0,24 \$ (100)	0,19 \$ (100)	0,28 \$ (100)
	2010 [2]	0,25 \$ (104)	0,25 \$ (132)	0,25 \$ (89)
	2013 [2]	0,21 \$ (86)	0,20 \$ (105)	0,22 \$ (79)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 3 De 30 à 50 opérations Solde minimum de 2 000 \$ à 3 500 \$	2005 [11]	0,21 \$ (100)	0,15 \$ (100)	0,28 \$ (100)
	2010 [4]	0,22 \$ (105)	0,18 \$ (120)	0,25 \$ (89)
	2013 [3]	0,20 \$ (95)	0,18 \$ (120)	0,22 \$ (86)
Catégorie 4				
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en libre-service 50 opérations et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [8]	0,11 \$ (100)	0,07 \$ (100)	0,13 \$ (100)
	2010 [15]	0,14 \$ (127)	0,07 \$ (100)	0,28 \$ (215)
	2013 [7]	0,14 \$ (127)	0,07 \$ (100)	0,25 \$ (192)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Opérations en succursale seulement ou combinaison 50 opérations et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [16]	0,15 \$ (100)	0,11 \$ (100)	0,35 \$ (100)
	2010 [12]	0,16 \$ (107)	0,10 \$ (91)	0,30 \$ (86)
	2013 [14]	0,17 \$ (113)	0,07 \$ (64)	0,30 \$ (86)
	Année	Moyenne	Frais les moins élevés	Frais les plus élevés
Options combinées de la catégorie 4 50 opérations et + Solde minimum de 3 000 \$ à 5 000 \$	2005 [24]	0,14 \$ (100)	0,07 \$ (100)	0,35 \$ (100)
	2010 [27]	0,15 \$ (107)	0,07 \$ (100)	0,30 \$ (86)
	2013 [21]	0,16 \$ (114)	0,07 \$ (100)	0,30 \$ (86)

Source : Montants estimés par l'ACFC à partir d'une liste complète des forfaits de comptes bancaires offerts par les principales institutions financières

Section 4 : La demande

Tableau A5 : Répartition des ménages bancarisés selon le type de compte (comptes-chèques comportant des frais ou sans frais)

	2004	2006	2010	2012
Ménages bancarisés qui n'ont pas encouru de frais directs				
Compte gratuit	2 970 215	3 068 739	3 459 643	3 515 084
	(25,4 %)*	(25,4 %)	(26,3 %)	(26,0 %)
Compte à solde minimum	1 038 537	1 037 162	874 668	969 814
	(8,9 %)	(8,6 %)	(6,7 %)	(7,2 %)
Nombre total de ménages qui n'ont pas payé de frais directs	4 008 752	4 105 901	4 334 311	4 484 898
	(34,3 %)	(34,0 %)	(33,0 %)	(33,1 %)
Ménages bancarisés qui ont encouru des frais directs				
Comptes comportant des frais / solde minimum non maintenu	7 690 914	7 986 993	8 807 304	9 045 654
	(65,7 %)	(66,0 %)	(67,0 %)	(66,9 %)
Ménages bancarisés				
Nombre total de ménages bancarisés	11 699 666	12 092 894	13 141 615	13 530 552
	(100 %)	(100 %)	(100 %)	(100 %)

Source : Calculs effectués par l'ACFC à partir des données de l'enquête Canadian Financial Monitor

*Les valeurs entre parenthèses désignent la proportion de la population bancarisée pour l'année en question.

Tableau A6 : Évolution des frais mensuels moyens selon le quartile

	2004	2006	2010	2012
Moyenne pour les ménages du 1 ^{er} quartile	3,79 \$	4,11 \$	3,66 \$	3,60 \$
	(100)*	(110)	(97)	(95)
Moyenne pour les ménages du 2 ^e quartile	6,24 \$	6,94 \$	6,96 \$	7,20 \$
	(100)	(111)	(112)	(115)
Moyenne pour les ménages du 3 ^e quartile	9,71 \$	10,40 \$	11,41 \$	11,80 \$
	(100)	(107)	(117)	(122)
Moyenne pour les ménages du 4 ^e quartile	17,80 \$	18,11 \$	18,67 \$	19,06 \$
	(100)	(102)	(105)	(107)
Indice des prix à la consommation, base 100 en 2004				
Indice des prix à la consommation**	100	104	111	116

Source : Montants estimés par l'ACFC à partir des données de l'enquête Canadian Financial Monitor

*Les valeurs entre parenthèses désignent le ratio entre la valeur actuelle et le niveau de cette valeur en 2004.

** Statistique Canada, CANSIM, tableau 326-0021

Tableau A7 : Évolution des dépenses totales des ménages pour les comptes-chèques

	2004	2006	2010	2012
Moyenne, 1 ^{er} quartile	4,23 \$	4,67 \$	3,93 \$	3,77 \$
	(100)*	(110)	(93)	(89)
Moyenne, 2 ^e quartile	8,45 \$	9,26 \$	9,12 \$	9,52 \$
	(100)	(110)	(108)	(113)
Moyenne, 3 ^e quartile	12,90 \$	13,90 \$	14,30 \$	15,00 \$
	(100)	(108)	(111)	(116)
Moyenne, 4 ^e quartile	27,60 \$	29,40 \$	29,70 \$	29,30 \$
	(100)	(106)	(107)	(106)
Indice du revenu nominal des ménages, base 100 en 2004				
Indice du revenu des ménages**	100	104	114	122

Source : Calculs effectués par l'ACFC à partir des données de l'enquête Canadian Financial Monitor

*Les valeurs entre parenthèses désignent le ratio entre la valeur actuelle et le niveau de cette valeur en 2004.

** Calculs effectués par l'ACFC à partir du tableau 326-0202 de CANSIM, Statistique Canada

Tableau A8 : Profil des titulaires de différents types de comptes en 2012

	(a) Comptes à frais modiques seulement	(b) Substituts proches seulement	(c) Comptes dont les frais mensuels sont > 6 \$ seulement	Autres – forfaits s'adressant aux personnes âgées ou combinaison de (a) à (c)
À l'échelle du Canada				
Taille de la population (%)	1 330 743	1 393 660	5 952 099	4 854 050
	(9,8)	(10,3)	(44,0)	(35,9)
Selon les caractéristiques du ménage				
Revenu du ménage	52 355	55 220	73 960	65 960
% exerçant une profession spécialisée	7,9	8,8	53,2	30,1

Source : Estimations de l'ACFC fondées sur l'enquête Canadian Financial Monitor de 2012