



Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière

Rapport final

**Préparé à l'intention de l'Agence de la consommation en matière
financière du Canada**

Nom du fournisseur : Environics Research
Numéro de contrat : 5R000-182485/001/CY
Valeur du contrat : 79 576,63 \$ (TVH incluse)
Date d'attribution des services : 2019-02-08
Date de livraison des services : 2019-05-06

Numéro d'enregistrement : ROP 123-18

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, à l'adresse : info@fcac-acfc.gc.ca.

This report is also available in English

Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière

Rapport final

Préparé à l'intention de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada par Environics Research

Avril 2019

Permission de reproduire

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, à l'adresse : info@fcac-acfc.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Services publics et Approvisionnement Canada, 2019.

Cat. N° FC5-58/2019F-PDF

ISBN 978-0-660-31180-7

This publication is also available in English under the title *Survey of Consumers' Awareness of Their Financial Rights and Responsibilities*.

Table des matières

Résumé du rapport	4
Introduction	7
Constatations détaillées	9
I. Résultats généraux	9
II. Analyse démographique des connaissances financières.....	11
III. Limitations physiques et accès aux services bancaires	13
Annexe A : Méthodologie	14
Annexe B : Instrument de recherche quantitatif	19

Résumé du rapport

1. Contexte et objectifs

Parmi les priorités de l'ACFC figure la promotion de la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière. Le présent rapport fournit des données quantitatives qui aideront l'ACFC à cerner les lacunes potentielles dans ces efforts de sensibilisation. Ses résultats présentent également des données sur l'atteinte, par l'Agence, d'un indicateur relatif aux droits et aux responsabilités, comme défini dans son plan d'activités actuel.

Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- Recueillir des données quantitatives sur les connaissances et la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains de leurs droits et responsabilités en matière financière;
- Souligner les lacunes potentielles dans la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains risques financiers mis en évidence dans l'examen des pratiques commerciales des banques récemment mené par l'ACFC;
- Évaluer les résultats obtenus en fonction de l'indicateur relatif aux droits et aux responsabilités, comme défini dans le plan d'activités actuel de l'ACFC.

2. Méthodologie

De 1^{er} au 23 mars 2019, Environics a effectué un sondage téléphonique à échantillon aléatoire auprès de 3 002 adultes résidant au Canada. Ce sondage était destiné à l'ensemble des Canadiens âgés de 18 ans et plus détenant un produit ou bénéficiant d'un service auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit. L'échantillon utilisé était composé d'un mélange de répondants possédant un téléphone fixe (47 %) ou un téléphone cellulaire (53 %). Ce dernier échantillon a permis de générer 30 % des entrevues effectuées auprès de Canadiens utilisant exclusivement un téléphone cellulaire.

Les répondants, qui pouvaient remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix, ont mis en moyenne cinq minutes pour y répondre. L'échantillon a été stratifié par région afin de permettre une couverture adéquate des zones moins habitées. Les résultats définitifs sont pondérés par région, sexe et âge, conformément aux données du recensement de 2016.

De plus amples renseignements quant à la méthodologie utilisée pour ce sondage se trouvent à l'annexe A.

3. Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s'élève à 79 576,63 \$ (TVH incluse).

4. Constatations principales

Dans le but de mesurer leur niveau de sensibilisation à l'égard de leurs droits et responsabilités au moment de faire affaire avec les institutions financières, les consommateurs canadiens de produits ou de services bancaires ont été invités à indiquer si certains énoncés étaient, à leur avis, vrais ou faux. On observe que dans l'ensemble, seulement quatre Canadiens sur dix (44 %) sont en mesure de répondre correctement à quatre des cinq questions factuelles de ce sondage.

- Les Canadiens s'avèrent plus au courant de leurs droits lorsqu'il est question de recevoir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers (81 %), ou de l'impossibilité pour une banque d'émettre une carte de crédit (78 %) ou d'en augmenter la limite (60 %) sans autorisation préalable. Le niveau de connaissance en ce qui concerne les produits d'assurance solde de crédit n'est toutefois pas aussi élevé, les deux tiers des répondants sachant qu'ils ne sont pas obligés de les accepter lorsqu'ils font une demande de carte de crédit (69 %), mais seulement un tiers d'entre eux (34 %) se montrant en mesure de dire si ces produits couvrent toujours le solde impayé d'une carte.
- Seule une faible majorité (54 %) de Canadiens répondent « vrai » à l'énoncé indiquant qu'ils lisent presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier. Il est à noter, cependant, que ceux qui le font ne sont pas nécessairement plus susceptibles de répondre correctement aux questions factuelles du sondage.

Le niveau de connaissance et de sensibilisation démontré par les consommateurs en ce qui a trait à leurs droits dépend de nombreux facteurs :

- **Éducation et revenu** : Les répondants ayant déclaré de plus faibles niveaux de revenu du ménage (de 40 000 \$ ou moins) et d'éducation (études secondaires ou moins) sont plus susceptibles de démontrer, lorsqu'il est question de leurs droits en matière financière, certaines lacunes par rapport aux personnes dont les niveaux de revenu et d'éducation sont plus élevés. Cette constatation se vérifie en ce qui concerne leur niveau de sensibilisation à l'égard de la plupart de leurs droits pris individuellement, mais également en ce qui a trait à leur *connaissance* globale de leurs droits en matière financière (le nombre total de bonnes réponses).
- **Âge** : Les citoyens âgés de 65 ans et plus sont ceux chez qui un plus grand nombre de lacunes sont relevées en matière de sensibilisation et de connaissance en ce qui a trait à leurs droits financiers; ils se montrent en effet moins au courant que les personnes d'autres groupes d'âge de la plupart des droits évalués dans le cadre de cette étude. Les personnes âgées de 50 à 64 ans et les répondants plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont plus susceptibles de connaître leurs droits que les citoyens appartenant au groupe d'âge le plus vieux. On observe toutefois que les personnes ayant de 25 à 49 ans sont celles démontrant les connaissances les plus approfondies.
- **Région** : Les résidents de la Colombie-Britannique, du Canada atlantique et de la Saskatchewan démontrent le plus faible niveau de connaissance de leurs droits financiers, alors que ceux du Québec s'avèrent systématiquement plus au courant de ces droits que les habitants des autres régions, sauf lorsqu'il s'agit de savoir ce qui est couvert par l'assurance solde de crédit. Les résidents du Québec sont les moins susceptibles de répondre correctement à cette question de l'étude.
- **Langue parlée à la maison** : Les personnes parlant anglais ou une autre langue (non officielle) à la maison se montrent invariablement moins susceptibles de connaître leurs droits financiers que celles s'exprimant en français à la maison. Les francophones, qu'ils vivent au Québec ou à l'extérieur du Québec, obtiennent systématiquement de meilleurs résultats dans le cadre de cette étude. Bien qu'ils soient plus susceptibles de connaître la plupart de leurs droits financiers, ils se montrent également les moins susceptibles de dire qu'ils lisent presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.
- **Limitations** : Un Canadien sur cinq (21 %) rapporte une maladie physique ou mentale limitant ce qu'il peut faire, et environ une personne de ce groupe sur cinq (22 %) affirme que cette limitation fait en sorte qu'il lui est difficile de faire affaire avec sa banque. Dans l'ensemble, environ cinq pour cent des répondants affirment souffrir d'une maladie qui vient compliquer le fait de faire affaire avec leur banque.

5. Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieur d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.



Tony Coulson
Vice-président, groupe Affaires générales et publiques
Environics Research Group
tony.coulson@environics.ca
613 699-6882

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat de TPSGC : 5R000-182485/001/CY

Date du contrat : 2019-02-08

Pour de plus amples renseignements, veuillez écrire à info@fcac-acfc.gc.ca.

Introduction

1. Contexte

Parmi les priorités de l'ACFC figure la promotion de la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière. Le Plan d'activités 2018-2019 de l'ACFC comprend un indicateur de performance clé relatif au pourcentage de consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs.

Ce rapport de recherche présente les résultats d'un sondage qui vient appuyer la formulation, par l'ACFC, de conseils stratégiques en réponse aux problèmes rencontrés par les consommateurs dans le domaine bancaire, sert à guider l'élaboration de matériel éducatif et de supports marketing à l'intention des consommateurs et permet de déterminer les domaines de conformité dans lesquels l'Agence devrait concentrer ses activités de supervision.

L'ACFC entend mesurer la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités par l'entremise de sondages annuels, qui viseront particulièrement les consommateurs de produits détenus auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit au Canada. La fréquence de ces sondages réalisés tous les 12 mois correspond à celle de la Politique sur les résultats du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), qui exige la publication de rapports annuels sur les résultats obtenus par rapport aux indicateurs de performance clés.

2. Objectifs de la recherche

Les objectifs précis de ce sondage étaient les suivants :

- Recueillir des données quantitatives sur les connaissances et la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains de leurs droits et responsabilités en matière financière;
- Souligner les lacunes potentielles dans la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains risques financiers mis en évidence dans l'examen des pratiques commerciales des banques récemment mené par l'ACFC;
- Évaluer les résultats obtenus en fonction de l'indicateur de performance relatif aux droits et aux responsabilités, comme défini dans le plan d'activités actuel de l'ACFC.

Le sondage aborde des sujets tels que la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités, en ce qui concerne :

- Le consentement explicite en ce qui a trait à certains produits et services bancaires;
- Les modalités relatives aux produits et aux services bancaires;
- L'assurance solde de crédit.

3. À propos de ce rapport

Le présent rapport présente tout d'abord un résumé analytique exposant les principales constatations et conclusions, suivi d'une analyse détaillée des résultats. Une description détaillée de la méthodologie utilisée pour mener à bien cette recherche est présentée à l'annexe A, tandis que l'instrument de recherche se trouve à l'annexe B.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière

Remarque : Il se peut que la somme des pourcentages présentés dans ce rapport ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres. La taille de l'échantillon n'est indiquée que lorsqu'une question n'a pas été posée à l'échantillon complet; les questions restantes ont été posées à l'échantillon total.

Constatations détaillées

I. Résultats généraux

Les Canadiens s'avèrent plus au courant de leurs droits lorsqu'il est question de recevoir de l'information facile à comprendre sur les produits et services financiers ou de fournir un consentement explicite en ce qui a trait à certains produits et services bancaires. Les détails relatifs à l'assurance solde de crédit s'avèrent l'une des questions les moins connues des répondants.

Dans le but de mesurer leur niveau de sensibilisation à l'égard de leurs droits et responsabilités au moment de faire affaire avec les institutions financières, les consommateurs canadiens de produits ou de services bancaires ont été invités à indiquer si certains énoncés étaient, à leur avis, vrais ou faux. Cinq énoncés visaient donc à mesurer leur niveau de sensibilisation à l'égard de ces droits. Le dernier avait, pour sa part, pour objectif de révéler s'ils lisaient ou non le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier. Les résultats présentés ci-dessous et tout au long de ce rapport établissent une comparaison entre les personnes ayant répondu correctement et celles ne l'ayant pas fait (en combinant les répondants ayant répondu incorrectement et ceux ayant affirmé ne pas connaître la réponse).

Les répondants se montrent mieux informés en ce qui concerne les énoncés stipulant que les banques doivent fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles offrent (81 %) et qu'une banque ne peut émettre une carte de crédit sans autorisation préalable (78 %). Sept personnes sur dix (69 %) savent qu'elles ne sont pas obligées d'accepter l'assurance solde de crédit lorsqu'elles font une demande de carte de crédit, et six sur dix sont au courant qu'une banque ne peut augmenter la limite d'une carte de crédit sans autorisation préalable. Les Canadiens se montrent cependant moins bien informés lorsqu'il est question de savoir si l'assurance solde de crédit couvre toujours le solde impayé d'une carte de crédit si une demande est approuvée (seulement 34 % répondent correctement à cette question). Ils se montrent plus divisés lorsqu'on leur demande s'il est vrai qu'ils lisent presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier (54 % répondent oui et 44 %, non).

Résumé des résultats généraux – énoncés factuels	Ont correctement répondu	Ont incorrectement répondu
Les banques doivent vous fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles vous offrent. (Vrai)	81 %	19 %
Une banque peut vous émettre une carte de crédit sans votre autorisation préalable. (Faux)	78 %	22 %
Vous n'êtes pas obligé(e) d'accepter l'assurance solde de crédit lorsque vous faites une demande de carte de crédit. (Vrai)	69 %	31 %
Une banque peut augmenter la limite de votre carte de crédit sans votre autorisation préalable. (Faux)	60 %	40 %
L'assurance solde de crédit couvrira toujours le solde impayé de votre carte de crédit si votre demande est approuvée. (Faux)	34 %	66 %

Résumé des résultats généraux – énoncé sur le texte en petits caractères	Vrai	Faux	Je ne sais pas

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière

Vous lisez presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.	54 %	44 %	2 %
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	------	-----

Q1-6 Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée.

La question demandant si une banque peut émettre une carte de crédit sans autorisation préalable avait également été posée en 2016. Le pourcentage de répondants y ayant répondu correctement, qui est passé de 75 à 78 %, représente une augmentation statistiquement significative, qui a été observée au sein de presque tous les groupes démographiques, y compris dans chacun des groupes d'âge et chez les répondants des deux sexes.

Résumé des connaissances générales

Presque tous les Canadiens ont répondu correctement à au moins deux questions sur leurs droits et responsabilités en matière financière; les deux tiers d'entre eux ont même répondu de façon exacte à trois ou quatre des cinq énoncés présentés.

Environics a mis au point un indice (basé sur le nombre de bonnes réponses données aux cinq énoncés factuels) lui permettant d'obtenir une note mesurant les connaissances générales d'un individu en ce qui concerne ses droits et responsabilités en matière financière. Globalement, plus des trois quarts (78 %) des personnes sondées ont répondu correctement à au moins trois des cinq questions, et un Canadien sur dix a donné une réponse correcte à l'ensemble des cinq questions. La note moyenne (dans une fourchette allant de zéro à cinq) obtenue par l'ensemble des Canadiens est de 3,22.

Nombre de réponses correctes données aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière	% global
Zéro	1 %
Une	6 %
Deux	17 %
Trois	34 %
Quatre	34 %
Cinq	10 %
Note moyenne globale	3,22

Q1 – Q5 Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée.

II. Analyse démographique des connaissances financières

Les répondants dont les niveaux d'éducation et de revenu sont moins élevés et ceux âgés de 65 ans et plus répondent plus fréquemment de façon incorrecte aux questions posées. Les résidents du Québec et les francophones sont les plus susceptibles de fournir des réponses exactes aux questions posées; on n'observe par ailleurs aucune différence entre les connaissances des anglophones et celles des allophones.

La comparaison des notes indicielles en fonction d'un éventail de caractéristiques démographiques révèle que les répondants ayant fait des études secondaires ou inférieures (note moyenne de 3,02) et ceux dont le revenu du ménage est plus faible (à 40 000 \$ ou moins – note indicielle de 3,04) sont les plus susceptibles de donner des réponses inexactes lorsque sondés. On ne note aucune différence statistiquement significative entre les hommes et les femmes. L'analyse des résultats en fonction de l'âge des répondants permet d'établir trois catégories. La première de ces catégories regroupe les personnes ayant obtenu les meilleures notes, soit les répondants âgés de 35 à 49 ans (3,44) et de 25 à 34 ans (3,37). Les personnes âgées de 50 à 64 ans (3,20) et de 18 à 24 ans (3,14) obtiennent pour leur part des notes nettement plus basses que ces premiers groupes. Enfin, on observe que les notes des répondants âgés de 65 ans et plus sont encore plus basses (2,97) que celles des participants des trois autres groupes.

Caractéristiques démographiques associées à l'obtention de réponses correctes aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière		Note moyenne globale
Sexe	Homme	3,20
	Femme	3,25
Âge	De 18 à 24 ans	3,14
	De 25 à 34 ans	3,37
	De 35 à 49 ans	3,44
	De 50 à 64 ans	3,20
	65 ans et plus	2,97
Éducation	Études secondaires ou moins	3,02
	Collège/université en partie	3,31
	Diplôme d'études universitaires	3,30
Revenu	Moins de 40 000 \$	3,04
	De 40 000 \$ à 80 000 \$	3,28
	De 80 000 \$ à 150 000 \$	3,36
	150 000 \$ et plus	3,30
Note moyenne globale		3,22

Q1 – Q5 Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée.

À l'échelle régionale, on remarque que les résidents de la Colombie-Britannique (3,02) sont ceux dont le nombre de bonnes réponses s'avère le moins élevé, alors que les habitants du Québec (3,42) fournissent, en moyenne, plus de bonnes réponses que ceux d'autres régions du pays. De la même manière, les personnes parlant français à la maison s'avèrent également plus susceptibles de donner de bonnes réponses (3,46) que celles s'exprimant en anglais (3,17) ou dans une autre langue (3,13). La différence entre les répondants vivant dans des zones rurales, des communautés de taille moyenne ou de grands milieux urbains n'est pas statistiquement significative.

Caractéristiques régionales associées à l'obtention de réponses correctes aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière		Note moyenne globale
Région	C.-B. et territoires	3,02
	Alberta	3,24
	Saskatchewan	3,09
	Manitoba	3,21
	Ontario	3,20
	Québec	3,42
	Atlantique	3,06
Langue parlée à la maison	Anglais	3,17
	Français	3,46
	Autre	3,13
Taille de la communauté	Communauté rurale	3,18
	Communauté de taille moyenne	3,25
	Grand centre urbain	3,27
Note moyenne globale		3,22

Q1 – Q5 Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée.

Outre les tendances démographiques observées plus haut, les éléments suivants sont à souligner :

- La note indicienne des répondants qui affirment lire le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier ne s'avère pas substantiellement plus élevée que ceux qui ne le font pas.
- Les francophones, qu'ils vivent au Québec ou à l'extérieur du Québec, obtiennent systématiquement de meilleurs résultats dans le cadre de cette étude.
- Bien qu'ils démontrent de meilleures connaissances en matière financière que les résidents des autres régions dans l'ensemble, les Québécois (et les francophones) s'avèrent substantiellement plus susceptibles de répondre *incorrectement* lorsqu'on leur demande si une assurance solde de crédit couvre toujours la totalité d'un solde impayé. Les résultats obtenus à cette question apparaissent par contre plus étroitement reliés à la province qu'à la langue, les Québécois anglophones se montrant plus susceptibles d'y répondre incorrectement que les francophones de l'extérieur du Québec.
- Aucune des différences relatives au revenu, au niveau d'éducation ou au groupe d'âge observées ailleurs ne s'applique à la question sur la responsabilité des banques de fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles offrent.

Au nombre des Canadiens les plus susceptibles de dire qu'ils *ne lisent pas* le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier, on compte :

- Les résidents du Québec (51 %), les répondants qui parlent le plus souvent français à la maison (51 %) et les personnes qui vivent dans de grands centres urbains (48 %);
- Les hommes (48 %, comparativement à 40 % des femmes) et les personnes âgées de 50 à 64 ans (47 %);
- Les répondants dont le revenu est plus élevé (51 % des personnes gagnant 150 000 \$ et plus, comparativement à 39 % de celles gagnant 40 000 \$ et moins) et ceux travaillant à temps plein (47 %).

III. Limitations physiques et accès aux services bancaires

Un Canadien sur cinq rapporte une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé limitant ce qu'il peut faire, mais seulement un faible pourcentage des personnes concernées affirment que cette limitation fait en sorte qu'il leur est difficile de faire affaire avec leur banque.

Seulement un Canadien sur cinq rapporte une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé qui vient limiter la quantité ou le type d'activité qu'il peut faire (souvent, pour 10 % des personnes touchées et parfois, pour 11 % d'entre elles). Les limitations les plus fréquemment mentionnées concernent les troubles de mobilité (mentionnés par un tiers des personnes ayant rapporté une maladie), les troubles de santé émotionnelle ou mentale (18 %), les douleurs chroniques (17 %) et les douleurs articulaires, dorsales ou arthritiques (7 %).

Environ seulement un répondant sur cinq rapporte une maladie qui fait en sorte qu'il lui est difficile de faire affaire avec sa banque (souvent, pour 7 % des personnes touchées et parfois, pour 15 % d'entre elles). En tenant compte de la population totale, ces résultats signifient qu'un Canadien sur vingt (5 %) rapporte souffrir d'une maladie qui fait en sorte qu'il lui est difficile de faire affaire avec sa banque, à tout le moins de temps à autre.

Maladie physique ou mentale faisant en sorte qu'il est difficile de faire affaire avec une banque	% des personnes souffrant d'une maladie ou d'un problème de santé (n = 659)	% global (n = 3 002)
Oui (net)	22 %	5 %
Oui, souvent	7 %	2 %
Oui, parfois	15 %	3 %
Non	77 %	16 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	1 %	< 1 %
Personnes qui ne souffrent pas d'une maladie qui limite ce qu'elles peuvent faire (net)	s. o.	79 %

D3 Cette affection fait-elle en sorte qu'il vous est difficile de faire affaire avec votre banque?

D1. Est-ce qu'une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé limitent la quantité ou le type d'activités que vous pouvez faire?

Annexe A : Méthodologie

De 1^{er} au 23 mars 2019, Environics a effectué un sondage téléphonique auprès de 3 002 adultes résidant au Canada. Le sondage reposait sur un échantillon probabiliste aléatoire, faisant appel à des techniques de composition aléatoire reconnues par l'industrie. Un échantillon de cette taille donne des résultats nationaux présentant une marge d'erreur de 1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur varient en fonction de nombreux facteurs : elles sont plus importantes en ce qui concerne les sous-groupes de la population et les questions pour lesquelles 50 % des personnes sondées répondent d'une façon et 50 %, d'une autre façon. Elles diminuent habituellement lorsque le pourcentage obtenu pour une réponse donnée approche 0 ou 100. Les répondants ont été informés de leurs droits en matière de protection de leurs renseignements personnels et de leur anonymat.

Conception et pondération de l'échantillon

Ce sondage était destiné à l'ensemble des Canadiens âgés de 18 ans et plus détenant un produit ou bénéficiant d'un service auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit. Les personnes qui y ont répondu ont été sélectionnées à l'aide de la technique « de l'anniversaire le plus récent », largement considérée comme la norme dans l'industrie. Les répondants utilisant un téléphone cellulaire ont été inclus, l'échantillon final utilisé étant composé d'un mélange de personnes possédant un téléphone fixe (47 %) ou un téléphone cellulaire (53 %). Cette dernière catégorie a permis de générer 30 % des entrevues effectuées auprès de Canadiens utilisant exclusivement un téléphone cellulaire.

L'échantillon a été stratifié par région afin de permettre une couverture adéquate des zones moins habitées. Les résultats définitifs sont pondérés par région, sexe et âge, conformément aux données du recensement de 2016.

Comparaison des échantillons pondérés et non pondérés	Pourcentage actuel de la population (recensement de 2016)	Échantillon non pondéré	Pourcentage pondéré
Canada atlantique	7 %	251	7 %
Québec	23 %	700	23 %
Ontario	38 %	951	38 %
Prairies	18 %	643	18 %
C.-B./Yukon	14 %	457	14 %
Femme	51 %	1 423	51 %
Homme	49 %	1 566	49 %
Autre genre/aucune réponse	s. o.	13	< 1 %
De 18 à 34 ans	27 %	551	27 %
De 35 à 49 ans	25 %	696	25 %
De 50 à 64 ans	27 %	926	27 %
65 ans et plus	21 %	829	21 %
Échantillon total	100 %	3 002	100 %

Conception du questionnaire

Le questionnaire a été conçu par Environics et des représentants de l'ACFC. La version française du questionnaire définitif est incluse en annexe B du présent document. Les répondants, qui pouvaient remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix, ont mis en moyenne 5,4 minutes pour y répondre.

Test préliminaire et travail sur le terrain

Un test préliminaire de 25 entrevues (14 entrevues menées en anglais et 10 entrevues menées en français du 1^{er} au 3 mars) a été effectué. Les enregistrements de ces entrevues ont été examinés par le personnel d'Environics. Ces entrevues comprenaient des questions exploratoires standards du gouvernement du Canada. Le test préliminaire n'a révélé aucun problème; ainsi, toutes les entrevues menées ont pu être conservées, aucun changement n'ayant été effectué.

Les entrevues ont été menées par Elemental Data Collection Inc. (EDCI) à l'aide d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). Des superviseurs étaient présents sur le terrain en tout temps pour veiller au bon déroulement des entrevues et de la consignation des réponses. Au minimum, 10 % du travail de chaque intervieweur a fait l'objet d'un contrôle discret de la qualité, en conformité avec les normes établies par l'industrie.

Des analystes de données ont programmé le questionnaire dans le système ETAO avant de le soumettre à des tests approfondis afin d'assurer l'exactitude de l'organisation et de la collecte des données. Cette validation a permis de garantir que le processus de saisie des données était conforme à la logique de base du sondage. Le système ETAO a pris en charge la composition des numéros, les quotas et les réponses aux questionnaires (l'enchaînement des questions et les intervalles valides). Ce système assure également que les rappels sont effectués de manière opportune. Aucun numéro n'est composé deux fois au cours d'une même période de deux heures. Les rappels sont effectués lors de différentes journées de la semaine, et à différents moments de chaque journée (p. ex., le matin, l'après-midi). Cela permet d'assurer que les rendez-vous prévus sont respectés, ce qui maximise le taux de réponse et la représentativité de l'échantillon. Jusqu'à huit rappels ont ainsi été tentés afin de joindre chacune des personnes faisant partie de l'échantillon.

L'ensemble du travail de recherche a été effectué en conformité avec les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada, de même qu'avec les lois fédérales applicables (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou *LPRPDE*).

Profil des répondants

Le tableau suivant présente la répartition pondérée des participants au sondage, en fonction des principales données démographiques et d'autres variables.

Profil des répondants	% de l'échantillon total
Âge	
De 18 à 34 ans	27 %
De 35 à 49 ans	25 %
De 50 à 64 ans	27 %
65 ans et plus	21 %
Sexe	
Femme	51 %
Homme	49 %
Éducation	
Études secondaires ou moins	28 %
Apprentissage enregistré, collège, études universitaires en partie	36 %
Diplôme d'études universitaires ou supérieures	35 %
Situation d'emploi	
Employé(e) à temps plein ou travailleur(se) autonome	53 %
Employé(e) à temps partiel	9 %
Sans emploi (étudiant[e], chômeur[se], personne au foyer, etc.)	15 %
Retraité(e)	22 %
Revenu de ménage annuel total	
Moins de 20 000 \$	7 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	12 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	13 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	13 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	11 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	15 %
150 000 \$ et plus	12 %
Préfère ne pas répondre	17 %
Taille de la communauté (rapportée par les répondants)	
Communauté rurale (moins de 30 000 habitants)	32 %
Ville de taille moyenne (de 30 000 à moins de 500 000 habitants)	35 %
Grand centre urbain (plus de 500 000 habitants)	31 %
Langue parlée le plus souvent à la maison (réponses multiples possibles)	
Anglais	73 %
Français	22 %
Autre	11 %

Taux de réponse

L'échantillon sélectionné pour ce sondage consistait en 3 002 entrevues auprès de Canadiens adultes. Le taux de réponse net au sondage est de sept pour cent¹. Ce taux correspond au nombre de participants ayant répondu au sondage (entrevues menées, exclusions et participants en excédent du quota) divisé par la somme du nombre de numéros non résolus (occupé, pas de réponse), le nombre de ménages ou de personnes n'ayant pas participé (refus, barrière linguistique, rappels manqués) et le nombre de participants interrogés $[R/(U+IS+R)]$. La répartition de tous les numéros est présentée dans le tableau ci-dessous.

Taux de réponse

Répartition des appels	Total	Téléphone fixe	Téléphone cellulaire
Nombre total de numéros composés	99 727	28 366	71 361
Inadmissibles (non valides)	46 624	8 757	37 867
Non résolus (U)	36 679	12 972	23 707
<i>Pas de réponse/répondeur téléphonique</i>	36 679	12 972	23 707
Admissibles sans réponse (IS)	12 909	5 004	7 905
<i>Refus</i>	9 672	3 874	5 798
<i>Barrière linguistique</i>	405	205	200
<i>Incapacité à répondre (personnes malades ou décédées)</i>	165	90	75
<i>Rappels manqués (répondants non disponibles)</i>	2 434	725	1 709
<i>Interruption</i>	233	110	123
Admissibles avec réponse (R)	3 515	1 633	1 882
<i>Entrevues achevées</i>	3 002	1 415	1 587
<i>Non admissibles – quota atteint</i>	54	39	15
<i>Non admissibles – âge</i>	47	11	36
<i>Non admissibles – secteur d'activité</i>	179	58	121
<i>Non admissibles – absence de compte bancaire</i>	233	110	123
Taux de réponse (%)	6,6	8,3	5,6
Fréquence (%)	86,9	89,0	85,1

¹ Ce taux de réponse a été calculé selon une formule acceptée par le gouvernement du Canada (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada).

Analyse du biais de non-réponse

Le tableau ci-dessous présente le profil de l'échantillon final, comparativement à la population réelle du Canada (d'après les données du recensement de 2016). Comme c'est le cas pour la plupart des sondages, l'échantillon final sous-représente les personnes détenant un diplôme d'études secondaires ou moins, ce qui est une caractéristique courante des sondages d'opinion publique menés au Canada (c'est-à-dire que les personnes plus éduquées sont plus susceptibles de répondre à ce type de sondages).

Type d'échantillon	Échantillon*	Canada (recensement de 2016)
Sexe (18 ans et plus)		
Femme	48 %	51 %
Homme	52 %	49 %
Âge		
De 18 à 34 ans	18 %	29 %
De 35 à 49 ans	23 %	24 %
De 50 à 64 ans	31 %	26 %
65 ans et plus	28 %	21 %
Niveau de scolarité^α		
Diplôme d'études secondaires ou moins	29 %	35 %
École de métiers, études collégiales ou postsecondaires (sans diplôme)	37 %	36 %
Diplôme d'études universitaires	34 %	29 %

* Les données ne sont pas pondérées et les pourcentages sont établis en fonction des personnes ayant répondu à chacune des questions démographiques.

^α Les catégories réelles du recensement diffèrent de celles utilisées dans le cadre de ce sondage et ont été recalculées pour correspondre à ce dernier.

Les données de Statistique Canada en ce qui a trait au niveau de scolarité représentent les Canadiens âgés de 25 à 64 ans.

Annexe B : Instrument de recherche quantitatif

Questionnaire de l'ACFC sur les droits et les responsabilités, 2019 – français

Hello/Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour Environics, pour le compte du gouvernement du Canada. Nous menons un sondage sur les attitudes et opinions de Canadiens âgés de 18 ans et plus. Permettez-moi de vous assurer que nous ne cherchons pas à vous vendre quoi que ce soit. Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

Would you prefer that I continue in English or French? (IF NEEDED: Thank you. Someone will call you back shortly to do the survey in English.)

English 1
Français 2

Nous menons actuellement un bref sondage pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, une agence indépendante du gouvernement fédéral, afin de mesurer les connaissances des Canadiens sur les droits et responsabilités des consommateurs de produits et services financiers, ainsi que des institutions financières au Canada. Le sondage durera environ **5 minutes**.

Votre participation est volontaire, et toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles et anonymes. Tous les renseignements fournis seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cet appel pourrait être écouté ou enregistré à des fins de contrôle de la qualité.

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE] CEL1. Est-ce que je vous ai joint sur votre téléphone mobile?

Oui 1
Non 2 **ÉCHANTILLON TÉLÉPHONE FIXE**

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE FIXE] S1a. Pourrais-je parler à la plus jeune personne dans votre ménage qui est âgée de 18 ans ou plus? Serait-ce vous? (SI NON DISPONIBLE, demander à parler au membre de ce ménage qui a été le dernier à célébrer son anniversaire?)

Oui 1
Non 2 **DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE OU PLANIFIER UN RAPPEL TÉLÉPHONIQUE**

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE FIXE] S1b. Possédez-vous également un téléphone cellulaire personnel?

Oui 1
Non 2

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE] S2b. Êtes-vous dans un endroit sécuritaire pour parler? Vous n'êtes pas, par exemple, au volant d'un véhicule automobile?

Oui 1
Non 2 **PRENDRE RENDEZ-VOUS POUR UN RAPPEL (DATE/HEURE)**

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE] S2a. Permettez-moi de confirmer que vous êtes bien âgé(e) d'au moins 18 ans.

Oui 1

Non 2 **REMERCIER ET TERMINER**

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE] S2c. À la maison, avez-vous une ligne téléphonique traditionnelle autre qu'un téléphone cellulaire?

Oui 1

Non 2

[QUESTION À POSER SI LE RÉPONDANT UTILISE UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE ET SI S2c=1, ou S'IL UTILISE UN TÉLÉPHONE FIXE ET SI S1b=1] SC3. Lequel de vos téléphones considérez-vous comme celui associé au principal numéro auquel vous joindre?

Téléphone fixe 1

Téléphone cellulaire 2

Les deux de façon égale 3

[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/incertain(e)/je refuse de répondre 99

[DEMANDER À TOUS] AGEYEAR. Quel âge avez-vous?

INSCRIRE L'ÂGE EXACT _____

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre/je refuse de répondre

[QUESTION À POSER SI AGEYEAR=REFUS; SINON, DÉTERMINER L'ÂGE EN FONCTION DE LA RÉPONSE FOURNIE À AGEYEAR] AGERANGE. Pourriez-vous nous dire auquel des groupes d'âge suivants vous appartenez?

[LIRE LA LISTE JUSQU'À INTERRUPTION PAR LE RÉPONDANT]

De 18 à 24 ans 1

De 25 à 29 ans 2

De 30 à 34 ans 3

De 35 à 39 ans 4

De 40 à 44 ans 5

De 45 à 49 ans 6

De 50 à 54 ans 7

De 55 à 59 ans 8

De 60 à 64 ans 9

De 65 à 74 ans 10

75 ans et plus 11

[NE PAS LIRE] Je refuse de répondre 99 **REMERCIER ET TERMINER**

[DEMANDER AUX RÉPONDANTS UTILISANT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE D'INDIQUER LEUR PROVINCE; POUR LES RÉPONDANTS UTILISANT UN TÉLÉPHONE FIXE, DÉTERMINER LA PROVINCE EN FONCTION DU CODE POSTAL]

PROV. Dans quelle province ou quel territoire demeurez-vous?

[NE PAS LIRE LA LISTE]

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Île-du-Prince-Édouard	2
Nouvelle-Écosse	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Nunavut	13

[DEMANDER À TOUS] SCR1. Est-ce qu'un membre de votre ménage ou vous-même travaillez pour...?

Une agence de publicité ou une société d'étude de marché

REMERCIER ET TERMINER

Un média

REMERCIER ET TERMINER

Une société de services financiers ou une banque

REMERCIER ET TERMINER

Aucune de ces réponses

[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/je refuse de répondre

REMERCIER ET TERMINER

GEND. Quel est votre genre? **[AU BESOIN** : Par « genre », nous entendons votre genre actuel, lequel peut différer du sexe qui vous a été assigné à la naissance et qui est inscrit sur les documents juridiques vous concernant.]

[NE PAS LIRE LA LISTE, SAUF POUR CLARIFIER]

Homme	1
Femme	2
Je m'identifie à un autre genre	97
Je préfère ne pas répondre	99 [NOTER PAR OBSERVATION ET POURSUIVRE LE QUESTIONNAIRE]

SCR2. Détenez-vous un compte ou une carte de crédit auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit?

Oui 1

Non 2

REMERCIER ET TERMINER

[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/je refuse de répondre 9

REMERCIER ET TERMINER

[DEMANDER À TOUS] Q1-Q6. Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée. Le premier/prochain énoncé est...

[LIRE LES ÉNONCÉS, INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE POUR CHACUN D'EUX – VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE]

Q1. L'assurance solde de crédit couvrira toujours le solde impayé de votre carte de crédit si votre demande est approuvée.

Q2. Une banque peut vous émettre une carte de crédit sans votre autorisation préalable.

Q3. Une banque peut augmenter la limite de votre carte de crédit sans votre autorisation préalable.

Q4. Vous n'êtes pas obligé(e) d'accepter l'assurance solde de crédit lorsque vous faites une demande de carte de crédit.

Q5. Les banques doivent vous fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles vous offrent.

Q6. Vous lisez presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.

[UNE SEULE RÉPONSE PAR ÉNONCÉ]

Vrai	1
Faux	2
[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/incertain(e)/je refuse de répondre	9

[DEMANDER À TOUS] D1. Est-ce qu'une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé limitent la quantité ou le type d'activités que vous pouvez faire?

[NE PAS LIRE LA LISTE. SI OUI, EXPLORER POUR PRÉCISER SI CELA EST PARFOIS OU SOUVENT LE CAS – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

Oui, souvent	1
Oui, parfois	2
Non	3
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99

[QUESTION À POSER SI D1=1 ou SI D1=2] D2. Pourriez-vous indiquer l'affection qui limite vos activités?

[NE PAS LIRE LA LISTE. INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

Cécité ou déficience visuelle	1
Surdité ou déficience auditive	2
Trouble de mobilité, de coordination ou de dextérité, ou faiblesse physique	3
Trouble de la parole	4
Déficience intellectuelle ou trouble d'apprentissage ou du développement (p. ex., dyslexie)	5
Trouble de santé émotionnelle, psychologique ou mentale	6
Douleur chronique	7
Autre (veuillez préciser) _____	97
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99 [UNE SEULE RÉPONSE]

[QUESTION À POSER SI D1=1 ou SI D1=2] D3. Cette affection fait-elle en sorte qu'il vous est difficile de faire affaire avec votre banque?

[NE PAS LIRE LA LISTE. SI OUI, EXPLORER POUR PRÉCISER SI CELA EST PARFOIS OU SOUVENT LE CAS – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

Oui, souvent	1
Oui, parfois	2
Non	3
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

En terminant, voici quelques questions qui nous permettront de regrouper les réponses et de classer les informations recueillies. Sachez que toutes vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

[DEMANDER À TOUS] EDU. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?

[LIRE LA LISTE JUSQU'À INTERRUPTION PAR LE RÉPONDANT]

8^e année ou moins

Études secondaires en partie

Diplôme d'études secondaires ou équivalent

Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers

Collège, cégep ou autre certificat ou diplôme non universitaire

Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat

Baccalauréat

Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[DEMANDER À TOUS] HLANG. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

Anglais

Français

Autre **[PRÉCISER]**

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[DEMANDER À TOUS] EMPLOY. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous...?

[LIRE TOUTE LA LISTE – ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]

Travailleur(se) à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine

Travailleur(se) à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine

Travailleur(se) autonome

Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi

Étudiant(e) à temps plein

Retraité(e)

Pas sur le marché du travail (p. ex., personne au foyer à temps plein, ou sans emploi et ne cherchant pas de travail)

Autre **[NE PAS PRÉCISER]**

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[DEMANDER À TOUS] INCOME. Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Par cela, nous entendons le revenu total combiné de tous les membres de votre ménage, avant impôts.

[LIRE LA LISTE JUSQU'À INTERRUPTION PAR LE RÉPONDANT]

Moins de 20 000 \$

De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$

De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$

De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$

De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$

De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$

150 000 \$ et plus

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[DEMANDER À TOUS] URBRUR. De quelle taille est la communauté où vous habitez?

Communauté rurale ou de petite taille (comptant moins de 30 000 habitants)

Communauté ou ville de taille moyenne (comptant plus de 30 000 habitants, mais moins de 500 000)

Grand centre urbain (comptant plus de 500 000 habitants)

Ce sondage a été réalisé pour le compte du gouvernement du Canada et est assujéti à la Loi canadienne sur l'accès à l'information. Nous vous remercions de votre participation.